



CONDICIONES TÉCNICAS

**SERVICIO DE LIMPIEZA Y RECUPERACIÓN DE RESIDUOS DE
HIDROCARBUROS EN EL MANIFOLD DE LA PLANTA SAN JACINTO,
CANAL PLUVIAL Y LAS QUEBRADAS CACHIYACU Y PIEDRA NEGRA –
LOTE 192**

**PETRÓLEOS DEL PERÚ - PETROPERÚ S.A.
GERENCIA DEPARTAMENTO EXPLORACIÓN Y PRODUCCIÓN**

Junio 2023

CONDICIONES TÉCNICAS

SERVICIO DE LIMPIEZA Y RECUPERACIÓN DE RESIDUOS DE HIDROCARBUROS EN EL MANIFOLD DE LA PLANTA SAN JACINTO, CANAL PLUVIAL Y LAS QUEBRADAS CACHIYACU Y PIEDRA NEGRA – LOTE 192

1. OBJETO DEL SERVICIO

PETRÓLEOS DEL PERÚ S.A. (en adelante PETROPERÚ), requiere contratar el Servicio de Limpieza y Recuperación de Residuos de Hidrocarburos en el Manifold de la Planta San Jacinto, Canal Pluvial y las Quebradas Cachiyacu y Piedra Negra – Lote 192.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El CONTRATISTA se obliga a ejecutar por sus propios medios, con plena autonomía económica, administrativa y directiva los servicios descritos a continuación, de manera enunciativa más no limitativa:

a) Servicio de limpieza y recuperación de residuos

Incluye la limpieza y recuperación de residuos de hidrocarburos, vegetación y suelo impactados con hidrocarburos de las siguientes zonas afectadas:

- **Manifold de la Planta de San Jacinto** (390 m² de área según referencia de OEFA)
- **Canal Pluvial** (602 m longitud según referencia de OEFA)
- **Quebrada Cachiyacu** (571 m de longitud según referencia de OEFA)
- **Quebrada Piedra Negra** (2481 m de longitud según referencia de OEFA)

Zonas Impactadas				
Dimensiones	Manifold	Drenaje Pluvial	Q. Cachiyacu	Q. Piedra Negra
Longitud (m)	-	602	571	2481
Área neta impactada (m ²)	390	602	857	3722

Las medidas indicadas en el presente numeral son referenciales, el servicio de limpieza y recuperación de residuos de hidrocarburos será de carácter integral en relación con las áreas afectadas en el evento ambiental que tiene como origen el manifold de la planta de producción de San Jacinto.

El servicio incluye:

Habilitación de facilidades en las zonas afectadas.

Habilitación de accesos para ingresar a las zonas afectadas.

Recuperación de residuos de hidrocarburos en bolsas, cilindros, bulk drums u otros recipientes adecuados.

b) Servicio de transporte de residuos

Incluye el transporte de residuos desde las zonas afectadas hacia la Bahía 12 de Octubre. El servicio de transporte será integral, vía terrestre con camionetas, vía fluvial en embarcaciones y por personal estibador en caso la zona sea inaccesible.

c) Servicio de Construcción de PIT

Incluye la construcción de PIT de dimensiones 27 m x 15 m en Bahía 12 de Octubre. En este punto se acopiarán los residuos que se recuperen de las zonas impactadas.

d) Servicio de acondicionamiento de residuos

Comprende la agrupación o acopio de bolsas que contienen los residuos recuperados en bulk drums dentro del PIT que se construirá en la Bahía 12 de Octubre. El servicio también incluye el rotulado con el peso estimado.

e) Servicio de suministro de materiales, herramientas y equipos.

El servicio incluye el suministro de los siguientes materiales, herramientas y equipos:

- Camionetas
- Botes o chalupas
- Bolsas
- Bulk drums para acondicionar todos los residuos generados.
- Motoguadañas.
- Motobombas.
- Gasolina, diésel, entre otros insumos necesarios para los equipos.
- Suministro de consumibles para atender esta contingencia entre otros.

Es de mencionar que la propuesta del CONTRATISTA debe tomar en consideración las actividades indicadas en el numeral 66-A.1 del artículo 66-A del Reglamento para la Protección Ambiental en las Actividades de Hidrocarburos, modificado por Decreto Supremo N° 005-2021-EM:

- Aseguramiento del área y contención.
- Recuperación superficial y disposición final del contaminante.
- Limpieza del área afectada por el contaminante.
- Disposición final de los residuos generados en Bahía 12 de octubre.
- Acción de rescate de fauna silvestre.

3. NORMATIVA APLICABLE

La contratación del Servicio responde a la siguiente normativa vigente:

- a) Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, y sus modificatorias.
- b) D.S. N° 005-2012-TR, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y modificatorias.
- c) Decreto Supremo N° 043-2007-EM, que aprueba el Reglamento de Seguridad para las Actividades de Hidrocarburos y modifica diversas disposiciones.
- d) Decreto Supremo N° 42-F, Reglamento de Seguridad Industrial.
- e) Reglamento de Contrataciones de PETROPERÚ, vigente.
- f) Código civil.
- g) Normativa emitida por el Gobierno en el contexto del Coronavirus – COVID 19.
- h) Decreto Supremo N° 001-2022-TR, que modifica el Decreto Supremo N° 006 2008-TR, aprueba el Reglamento de la Ley N° 29245 y del Decreto Legislativo N° 1038.

- i) Ley N° 30102, “Ley que dispone medidas preventivas contra los efectos nocivos para la salud por la exposición prolongada a la radiación solar”.
- j) Ley N° 30222, Ley que modifica la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- k) Resolución Ministerial N° 312-2011-MINSA "Protocolos de Exámenes Médico Ocupacionales y Guías de Diagnósticos de los Exámenes Médicos Obligatorios por Actividad”.

4. PLAZO DE EJECUCIÓN

El servicio será ejecutado en un plazo de dos meses (02) meses.

El inicio de la ejecución contractual será cuando se cumplan las condiciones establecidas en el numeral 21 y previa coordinación con PETROPERÚ.

5. SISTEMAS DE CONTRATACIÓN

A suma alzada.

6. MONTO ESTIMADO REFERENCIAL

Monto estimado referencial, RESERVADO.

El Servicio debe incluir todos los tributos, inspecciones; costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que le sea aplicable y que pueda incidir sobre el valor del servicio.

7. LUGAR DE EJECUCIÓN

Los Servicios objeto del presente Contrato se desarrollarán en las inmediaciones del Lote 192.

Ubicación:

Región: Loreto

Provincias: Loreto

Distritos: El Tigre

8. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS

De la Empresa

Empresa con experiencia en servicios de desbroce y/o tala selectiva de árboles y/o excavación y/o control de erosión manual y/o limpieza de impactos ambientales y/o minimización de residuos para operaciones del Lote 192 por un monto mínimo de S/. 100,000. Los servicios deben haber sido realizados en los últimos ocho (08) años contados desde la fecha de presentación de propuestas hacia atrás.

La experiencia del POSTOR se acreditará mediante copia simple de: (i) contratos u órdenes de servicio, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con vóucher de depósito o nota de abono o reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago.

Cabe precisar que cuando la cancelación es en el mismo comprobante de pago, se debe contar con un sello con el término “cancelado” o “pagado” colocado por el cliente del postor o por una entidad bancaria o financiera.

En los documentos presentados, deberá figurar en forma clara y legible la descripción del servicio, nombre o razón social del cliente, el monto del contrato o de la factura y la fecha del documento o cancelación, de lo contrario no se tomarán en cuenta. Si en los documentos no se indicara la descripción o alcances del contrato, adicionalmente, el postor deberá presentar información complementaria para tal efecto, de modo que acredite la experiencia solicitada.

Supervisor

Profesional en Administración o Ingeniería (titulado o bachiller) con experiencia comprobada acumulada mínima de dos (02) años como Administrador de empresas comunales.

La formación profesional y la experiencia laboral deberán acreditarse con Curriculum Vitae documentado (copia de Grado académico, certificados y/o constancias de trabajo).

9. DOCUMENTOS PARA LA FORMALIZACIÓN DE CONTRATO

- a) Declaración jurada de cumplimiento del alcance del servicio (Apéndice N° 3).
- b) Carta Fianza de Garantía de Fiel Cumplimiento de sus Obligaciones Contractuales.

Debido al nivel de riesgo de la actividad en el servicio solicitado que se ha calificado en riesgo “MEDIO”, la CONTRATISTA deberá presentar la siguiente documentación:

- c) Acreditar cumplimiento del perfil del personal CASS solicitado.
- d) Declaración Jurada de Implementación de un Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, según la ley 29783 y su reglamento; asimismo, se implementará y cumplirá los requerimientos aplicables de ambiente y seguridad exigidos por la reglamentación sectorial y por PETROPERÚ (Apéndice N° 6).
- e) Declaración Jurada de paralización de trabajos por riesgos inminente (Apéndice N° 7).

10. GARANTÍAS

CARTA FIANZA COMO GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

EL POSTOR adjudicatario deberá presentar una carta fianza como garantía de fiel cumplimiento de sus obligaciones contractuales, la carta fianza debe presentarse previa a la formalización del contrato, de manera excepcional PETROPERÚ podrá autorizar que la Carta Fianza correspondiente sea presentada luego de formalizado el contrato o documento respectivo, en este supuesto el plazo no podrá exceder de quince (15) días hábiles de dicha formalización, la carta fianza deberá ser emitida por una suma equivalente al cinco por ciento (5 %) del monto contractual.

La garantía de fiel cumplimiento (carta fianza) será solidaria, irrevocable, incondicional, de realización automática y sin beneficio de excusión, ejecutable al solo requerimiento de PETROPERÚ, bajo responsabilidad de la entidad que la emite, la misma que deberá estar dentro del ámbito de supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP o estar

considerada en la última lista de Bancos Extranjeros de primera categoría que periódicamente publica el Banco Central de Reserva del Perú.

La carta fianza como garantía de fiel cumplimiento deberá mantenerse vigente desde la firma del Contrato, durante la ejecución del mismo y su terminación o la culminación anticipada del mismo por cualquier causa, lo que ocurra primero o la firma del acta de entrega del proyecto debidamente visada por el Administrador de Contrato. En caso EL POSTOR adjudicatario no cumpliera con mantener vigente la Carta Fianza hasta el término del plazo antes señalado y/o no cumpliera con culminar el Contrato dentro del plazo establecido, PETROPERÚ, de manera adicional, alternativa, acumulativa, paralela y/o sucesiva a cualquier otro derecho, facultad y/o remedio del que goce según los términos del presente contrato y/o por ley, se encuentra facultada para ejecutar de manera inmediata, la Carta Fianza de Garantía de Fiel Cumplimiento vigente.

La garantía de fiel cumplimiento (carta fianza) será devuelta por PETROPERÚ, una vez transcurrido el plazo indicado en el párrafo anterior, siempre y cuando en todos los casos y de manera previa, EL POSTOR adjudicatario haya acreditado a satisfacción de PETROPERÚ, el total cumplimiento de las obligaciones asumidas en el Contrato y sus apéndices y/o anexos.

11. PÓLIZAS

El Contratista es responsable de contratar y mantener vigentes durante el plazo de tiempo de ejecución del contrato, todas las pólizas de seguros y coberturas que por Ley le competen a su actividad¹. Adicionalmente y en amparo del contrato, deberá contar las siguientes pólizas de seguros:

- **Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil Extracontractual**, por una suma asegurada no menor de US\$ 500,000.00 en límite único y combinado, por evento y en agregado anual, la misma que debe tener como mínimo las siguientes coberturas:
 - Responsabilidad Civil Extracontractual
 - Responsabilidad Civil Contractual
 - Responsabilidad Civil Patronal la misma que debe cubrir a todo el personal, independientemente de su modalidad de contratación, es decir, así no se encuentre en planilla.
 - Responsabilidad Civil por Contaminación y/o Polución accidental, súbita e imprevista, incluyendo Gastos de Remediación y Limpieza.
 - Gastos admitidos hasta US\$ 10,000.00 por evento y en límite agregado anual.
 - Gastos penales hasta US\$ 10,000.00 por evento y en Limite en agregado anual.
 - Responsabilidad Civil Cruzada
 - Responsabilidad civil para transporte de personal en vehículos o medios de transporte en general, propios y/o de terceros contratados para tal fin.

¹ Seguro de Vida Ley y Seguro Complementario por Trabajo de Riesgo (SCTR) para el personal que labore en el contrato, tanto en la cobertura de salud (Essalud o EPS) como en la de invalidez, muerte y sepelio (ONP o Cía. de Seguros) entre otras. Esta póliza se entregará cuando se inicien los trabajos de campo y/o taller incluyendo la factura que acredite el pago de la póliza y serán actualizadas cada vez que ingrese personal nuevo.

- Responsabilidad Civil de Carga

La póliza debe indicar el detalle las actividades involucradas en el contrato y hacer referencia al

mismo, debe precisar que cubre operaciones fluviales (off-shore) y operaciones de puertos, incluyendo suministro de combustible (en caso corresponda).

- **Seguro de Transporte de Carga (Fluvial),**

Incluyendo, pero no limitado a:

- Terrorismo
- Cláusula del Instituto de Cargamento “A”, cobertura contra todo riesgo de pérdida o daño de la carga derivados de su transporte.

El límite máximo por embarque es el valor del mayor embarque por medio conductor.

La póliza de seguro deberá estar endosada a favor de PETROPERU S.A. El endoso no debe ser extensivo al pago de la prima.

- **Seguro de Accidentes Personales, para el personal que será transportado y tripulación (Fluvial)**

Con cobertura, para el personal que será transportado, no inferior para muerte accidental e invalidez permanente por US\$ 50,000.00 c/u, por gastos de curación por US\$ 8,000.00 c/u y por sepelio por US\$ 2,000.00 c/u. El límite de cobertura para el personal de la tripulación es determinado por el contratista, sin embargo, cualquier diferencia entre lo contratado y cualquier exigencia legal o administrativa será asumida íntegramente por el contratista.

- **Cobertura Protection & Indemnity (P&I) para las embarcaciones:**

por una Suma Asegurada mínima de US\$ 1,000,000.00 (*) que incluya en sus condiciones:

- La extensión de cobertura de transporte de personal
- Daños por abordaje (Responsabilidad por Colisión (4/4))
- Remoción de escombros: los gastos incurridos al retirar restos de las embarcaciones afectadas.
- Daños a personas (tripulación, pasajeros y terceros). En exceso a cualquier seguro exigido por ley.
- Pérdida o daños a propiedades de terceros (objetos fijos o flotantes).
- Daños por contaminación, incluyendo las demandas por contaminación correspondiente a la carga de la embarcación impactada por la embarcación del CONTRATISTA.

(*) el área usuaria debe determinar la suma asegurada más conveniente para este riesgo. Las pólizas deben indicar en detalle las actividades involucradas en el contrato y hacer referencia al mismo.

- **Póliza de Seguro de Responsabilidad Vehicular** (sólo en caso de que el servicio requiera la utilización de vehículos). El Contratista deberá proveer estas coberturas, para vehículos propios, no propios o alquilados, con un límite único combinado por vehículo, por accidente no menor a US\$ 150,000.00 (Ciento Cincuenta Mil y 00/100 dólares de los Estados Unidos de América), que cubra pérdidas y/o daños materiales y/o personales frente a terceras personas y con un límite no menor por pasajeros u ocupantes de US\$ 20,000 (veinte mil dólares de los Estados Unidos de América) por persona. Este seguro debe contar con la cláusula de vías no autorizadas y la cláusula de responsabilidad civil por ausencia de control con un límite no menor por unidad de US\$ 100,000.

- **Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo**

Durante la vigencia del presente Contrato, el Contratista será responsable de contratar y mantener vigente para cualesquiera de sus empleados y obreros, el Seguro complementario de Trabajo de Riesgo, en caso la actividad desarrollada por el Contratista sea considerada de Riesgo de acuerdo al Anexo N° 5 del D.S. N° 009-97-SA y otra legislación aplicable, y toda vez que el Contratista preste servicios a empresas que realizan actividades consideradas de riesgo, como es el caso del PETROPERÚ.

- **Seguro de Vida Ley**

Durante la vigencia del presente Contrato, el Contratista será responsable de contratar y mantener vigente la cobertura obligatoria de Seguro de Vida Ley para todos sus Trabajadores y/o de sus Subcontratistas que requieran tener este tipo de cobertura, de acuerdo a la ley vigente.

- **Accidentes Personales Pasajeros y Ocupantes (Vehicular)**

Cobertura para los ocupantes y pasajeros incluyendo el chofer y tripulantes de los vehículos propios, no propios o alquilados del Contratista sin limitación de ubicación ni actividad, que cubra Muerte Natural e Invalidez Permanente hasta un límite no menor de US\$ 20,000 por cada persona, Gastos de Curación con un límite no menor a US\$ 2,000 por persona y Gastos de Sepelio con un límite no menor a US\$ 1,000 por persona.

- **SOAT**

Durante la vigencia del presente Contrato, el Contratista será responsable de contratar y mantener vigente para todos los vehículos propios, no propios o alquilados el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.

DISPOSICIONES GENERALES PARA LAS PÓLIZAS DE SEGUROS:

- Las pólizas de seguros deberán tener el carácter de primarias. Cualquier otra póliza de seguro contratada sobre el mismo interés asegurado, es en exceso y no concurrente.

- PETROPERÚ y/o sus accionistas y/o compañías afiliadas y/o asociadas, funcionarios y trabajadores, así como las empresas que prestan servicio a PETROPERU y sus trabajadores y/o subcontratistas, tendrán la denominación de terceros en caso de siniestro (aplicable a la póliza de Responsabilidad Civil)
- El CONTRATISTA y su asegurador renuncia a su derecho de subrogación contra PETROPERÚ y/o sus accionistas y/o asociadas, funcionarios y trabajadores. (aplicable a la póliza de Responsabilidad Civil).
- El CONTRATISTA deberá obtener autorización expresa y por escrito de PETROPERÚ, antes de efectuar cualquier cambio, modificación o cancelación en las pólizas de seguro contratadas. Asimismo, cada póliza de seguro o certificado de seguro deberá incluir una disposición por la cual se estipule que el asegurador deberá cursar notificación por escrito a PETROPERÚ, en caso de que fuera a producirse algún cambio o cancelación o suspensión de cobertura por falta de pago, por lo menos treinta días (30) antes de dicho cambio o cancelación o suspensión. (No aplicable a P&I).
- Las pólizas de Responsabilidad Civil deben incluir a PETROPERÚ y/o sus accionistas y/o compañías afiliadas y/o asociadas, funcionarios y trabajadores, como Asegurados Adicionales.
- La póliza de Responsabilidad Civil considerará como terceros a los familiares de los trabajadores, al personal contratado y de contratistas y/o subcontratistas, y/o empresas que prestan servicios a PETROPERU.

DISPOSICIONES GENERALES PARA INCLUIR EN EL NUMERAL DE RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA:

- Las pólizas de seguros deberán contratarse en compañías de seguros sujetas al ámbito de supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Las pólizas de P&I pueden ser contratadas en el extranjero, ésta última con el respaldo de club de P&I internacional.
- El Contratista deberá proporcionar a PETROPERÚ S.A. antes del inicio del contrato, prueba que ha obtenido las coberturas de seguro exigidas en este Apéndice. Dicha prueba deberá consistir en la presentación del original o copia certificada de las pólizas de seguro o certificados de seguros adecuados expedidos por la Compañía de Seguros, adjuntando copia del documento que acredite que se ha efectuado el pago de las primas correspondientes. En caso de que dichos documentos no hubiesen sido expedidos antes del inicio del contrato, el Contratista deberá presentar una carta de los aseguradores, en la que se declare que el seguro en referencia ha sido contratado y se encuentra en plena vigencia (Cobertura Provisional); al expedirse las pólizas de seguro, el Contratista deberá presentar el original o copia certificada de las mismas, acompañadas de las constancias de pago correspondiente.
- El CONTRATISTA se obliga a cumplir con todas las condiciones, cargas y obligaciones estipuladas en las pólizas contratadas, a fin de garantizar que la cobertura se encuentre y mantenga siempre vigente. Caso contrario, la reposición de los daños directos y consecuenciales serán de entera responsabilidad del CONTRATISTA y asumirá directamente el pago de la indemnización a terceros, PETROPERU S.A. y a su personal.

- La responsabilidad del CONTRATISTA no se limita al monto asegurado en las pólizas contratadas ni a sus coberturas; por lo que este responderá por todos los daños y perjuicio resultantes con ocasión de la prestación del Servicio.
- Todos y cada uno de los deducibles y el pago de las primas de seguros correspondientes a las pólizas mencionadas, serán asumidos por el CONTRATISTA y corren por cuenta y riesgo de los mismos.
- Es responsabilidad del CONTRATISTA obtener coberturas adicionales, a las señaladas anteriormente, cuando sea aplicable. La no contratación de las pólizas necesarias y adicionales no libera de responsabilidad al CONTRATISTA por los daños ocasionados a PETROPERÚ S.A. y/o a cualquier tercero que se vea afectado, siempre que le sean imputables.

12. SUBCONTRATACIÓN

PETROPERÚ si autoriza la subcontratación para el presente servicio, previa conformidad por parte de PETROPERÚ.

En caso de subcontratar, el Contratista deberá exigir a sus subcontratistas que cumplan con las normas del Sistema de Integridad y Políticas Corporativas de PETROPERÚ.

Aun cuando el Contratista haya subcontratado, conforme con lo indicado precedentemente, es el único responsable de la ejecución total del contrato frente a PETROPERÚ. Las obligaciones y responsabilidades derivadas de la subcontratación son ajenas a PETROPERÚ.

13. PENALIDADES

Penalidad por incumplimiento

En cualquier caso de incumplimiento del CONTRATISTA en obligación de ejecutar los servicios objeto del presente Contrato, PETROPERÚ aplicará penalidades a EL CONTRATISTA, en una cuantía de una (1) UIT (Unidad Impositiva Tributaria) por cada incumplimiento detectado (“No Conformidad” crítica que impide ejecutar el alcance del Contrato), este incumplimiento cubre la no ejecución en el sitio acordado o no cumplir con los requerimientos técnicos solicitados, el porcentaje máximo acumulado no podrá exceder del tope de diez por ciento (10 %) del valor del Contrato, si alcanzado este tope EL CONTRATISTA no ha subsanado el incumplimiento de su obligación PETROPERÚ, a su sola discreción, podrá dar por terminado el Contrato.

Las penalidades por incumplimiento serán deducidas de los pagos a cuenta, del pago final o en la liquidación final, o si fuese necesario se cobrará del monto resultante de la ejecución de las garantías de fiel cumplimiento.

Penalidad de ambiente, seguridad y salud ocupacional

1. Las presentes cláusulas y penalidades de Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo se debe aplicar para los **nuevos contratos de servicios y obras** que se lleven a cabo en las instalaciones de PETROPERÚ o de terceros donde PETROPERÚ brinde un servicio operativo (ejm: servicios en minas, en instalaciones portuarias, etc.). Se incluye la zona de reserva de vía del Oleoducto Nor Peruano, así como actividades de transporte de hidrocarburos vía terrestre, fluvial o marítima.
2. Cualquier modificación de las cláusulas y penalidades, durante el proceso de elaboración

de Condiciones Técnicas, absolución de consultas o integración de bases, debe ser coordinada con la Función Seguridad de la sede correspondiente, dejando constancia de dicha coordinación a través de una evidencia objetiva (correo electrónico, memorando y/o informe).

3. En caso el Contratista, sus trabajadores y/o personal:

- Intente o cometa actos de sustracción (robo o hurto) de bienes o sustancias de propiedad de PETROPERÚ, o
- Atente contra su seguridad o la seguridad de terceros, o
- Se presente a laborar bajo la influencia del alcohol o drogas,

PETROPERÚ como medida inmediata prohibirá el ingreso del trabajador relacionado con dicho incumplimiento a cualquier de sus instalaciones de manera indeterminada, sin perjuicio de adoptar las medidas pertinentes contra el Contratista.

4. PETROPERÚ aplicará penalidades que serán deducidas de las facturaciones mensuales o de garantías de fiel cumplimiento del contratista.
5. En caso, un mismo incumplimiento califique para la aplicación de más de una penalidad, se aplicará aquella de mayor monto.
6. Las penalidades se ejecutarán en base a la valorización mensual (monto contractual).
7. El monto máximo de la acumulación de penalidades aplicable por parte de PETROPERÚ en un mes a la CONTRATISTA será hasta un equivalente del 10% de la valorización mensual.
8. En caso las penalidades acumulen el 10% del monto contractual total, el administrador de contrato evaluará resolver el contrato; sin perjuicio de ello, aun cuando se decida no resolver el contrato, se seguirán aplicando las penalidades.
9. El listado de **penalidades mínimas obligatorias** para los nuevos contratos de servicios y obras es el siguiente:

DESCRIPCIÓN DEL EVENTO A PENALIZAR	Requerimiento Legal Relacionado	Aplicación de Penalidad*	Penalidad (% del monto contractual, incluye impuestos)
<p>1 Incumplir alguna medida de seguridad y salud en el trabajo contemplada en el procedimiento PROO1-390 "Gestión CASS para Contratistas" y "Manual Corporativo de Seguridad, Salud y Protección Ambiental para Contratistas de PETROPERÚ", que como consecuencia origine alguno de los siguientes eventos, según determine el proceso de investigación a cargo de PETROPERÚ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accidente mortal o Accidente incapacitante total o parcial permanente - Accidente incapacitante temporal (por ocurrencia) - Incidente peligroso, - Accidente leve (sólo si la compañía registra anteriormente por lo menos 2 accidentes leves o 1 incapacitante en el contrato vigente).. <p>El contratista tendrá cinco días hábiles para presentar sus descargos, pudiendo ser ampliados en caso lo justifique mediante carta al Administrador de Contrato.</p> <p>Es preciso indicar que en el caso de un accidente mortal o accidente incapacitante total o parcial permanente, PETROPERÚ evaluará la continuidad del contrato de la compañía contratista.</p>	Ley 29783 Art. 21°	Por evento	<p>...5%</p> <p>...2%</p> <p>...1%</p> <p>...1%</p>

DESCRIPCIÓN DEL EVENTO A PENALIZAR		Requerimiento Legal Relacionado	Aplicación de Penalidad*	Penalidad (% del monto contractual, incluye impuestos)
2	No informar de inmediato y/o ocultar a PETROPERÚ cualquier incidente o accidente de trabajo.	RCD 253-2021-OS/CD Art. 6° DS 005-2012-TR Art. 110°	Por evento	2%
3	No realizar los exámenes médicos ocupacionales (pre-ocupacional, periódicos y/o de retiro) del personal a su cargo, de acuerdo con la normativa legal y los riesgos de su actividad.	Ley 29783 Art. 49° d	Por persona	1%
4	No contar con los supervisores CASS en la operación, de acuerdo con el perfil y nivel de riesgo establecido en las Condiciones Técnicas.	DS 043-2007-EM Art. 11.2° DS 005-2012-TR Art. 39° RM 448-2020-MINSA	Por evento	1%
5	Realizar trabajos no autorizados por PETROPERÚ, no contemplados en el Permiso de Trabajo, o emplear personal que trabaja para otra compañía contratista o servicio diferente.	DS 043-2007-EM Art. 61°	Por evento	1%
6	Intento de ingresar o haber ingresado de manera oculta armas, equipos no intrínsecos (teléfono celular, cámara fotográfica) o sustancias prohibidas (drogas, alcohol), dentro de las instalaciones de PETROPERÚ.	DS 043-2007-EM Art. 17.1° RAD 044-2017-APN-DIR	Por evento	1%
7	Incumplir algún control establecido en la matriz de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Determinación de Controles (IPERC), en el Permiso de Trabajo, en el Análisis de Trabajo Seguro o en la matriz ambiental.	Ley 29783 Art. 21°	Por evento	0.6%
8	No devolver a PETROPERÚ los pases de ingreso vencidos o de aquel personal que ya no cuenta con vínculo laboral o autorización para ingresar a las instalaciones.	RAD 044-2017-APN-DIR	Por evento	0.3%
9	Adulteración de documentos y/o documentación vencida.		Por evento	0.3%
10	Acto doloso (hurto de cualquier tipo, soborno, complicidad u otro).		Por evento	1%
11	Ingreso o intento de ingreso a las Instalaciones en estado etílico, bajo efectos de drogas o estupefacientes y/o injerirlos dentro de las instalaciones, asimismo, el negarse a pasar los controles de verificación respectivos.		Por evento	0.3%

10. El listado de penalidades que el Originador debe incluir, según aplique a la naturaleza de su contrato es el siguiente:

	DESCRIPCIÓN DEL EVENTO A PENALIZAR	Requerimiento Legal Relacionado	Aplicación de Penalidad*	Penalidad (% del monto contractual, incluye impuestos)
9	No asistir a las reuniones de seguridad para contratistas programadas por las dependencias de seguridad de la sede de trabajo correspondiente.	DS 043-2007-EM Art. 17.1°	Por evento	0.3%
10	Incumplir el procedimiento PROO1-246 Gestión de Permisos de Trabajo , Análisis de Trabajo Seguro y/o Manual Corporativo de Seguridad, Salud y Protección Ambiental para Contratistas de PETROPERÚ vigentes.	DS 043-2007-EM Art. 61°	Por evento	1%
11	En caso aplique, no respetar las normas de conducción de vehículos que se utilicen como parte del Contrato dentro de las instalaciones de PETROPERÚ y/o con relación a sus procesos, que se encuentran establecidas lineamiento LINA1-056 y/o en el Manual Corporativo de Seguridad, Salud y Protección Ambiental para Contratistas.	DS 016-2009-MTC	Por evento	1%
12	Ausencia, en la zona de labores, del responsable de Ejecutar el Trabajo durante la ejecución de los trabajos de alto riesgo contemplados en el Permiso de Trabajo.	DS 005-2012-TR Art. 26° c	Por evento	1%
13	Emplear equipos de protección personal sin certificación, deteriorados, en condiciones insalubres (ejm: empleo de botas humedecidas) o entregar equipos al personal que no sean nuevos.	DS 043-2007-EM Art. 17.1°	Por evento	0.5%
14	Identificar personal que no haga uso o trabaje con Equipos de Protección Personal deteriorados. Aplicable por cada personal identificado.	Ley 29783 Art. 21° e	Por evento	0.1%
15	No contar o incumplir el Programa de Actividades de Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional del contratista para el servicio u obra, de acuerdo con lo requerido en el procedimiento PROO1-390 y el Manual Corporativo de Seguridad, Salud y Protección Ambiental para Contratistas.	DS 005-2012-TR Art. 26° h	Por evento	0.5%
16	Emplear equipos, máquinas sin la capacitación y/o autorización respectiva, o hacer uso de herramientas no estandarizadas o no diseñadas para la labor que se ejecuta.	Ley 29783 Art. 69° b DS 043-2007-EM Art. 17.1°	Por evento	0.5%
17	Sobrepasar las doce horas de trabajo máximo en las instalaciones de PETROPERÚ o el horario indicado en el Permiso de Trabajo, sin la respectiva autorización.	DS 043-2007-EM Art. 61°	Por evento	0.1%
18	No realizar un adecuado acopio, almacenamiento temporal, transporte, tratamiento y/o disposición final de los residuos sólidos generados como resultado del desarrollo de sus actividades en áreas operativas o tópicos médicos, según aplique al tipo de residuo y al alcance del trabajo a cargo del contratista.	Ley 27314	Por evento	0.5%
19	No adoptar medidas para el control y minimización de los impactos generados por siniestros o emergencias (e.g.: derrames, fugas, etc.) ocurridos a causa o con ocasión del desarrollo de sus actividades, o no efectuar la limpieza y descontaminación de las áreas afectadas como consecuencia. Esta penalidad es aplicable a las actividades del contratista que impliquen la manipulación de componentes (infraestructuras, equipos o vehículos) destinados al almacenamiento, transporte, despacho, recepción o procesamiento de materiales peligrosos (hidrocarburos, sustancias químicas o residuos).	DS 043-2007-EM Art. 17.1°	Por evento	2%

DESCRIPCIÓN DEL EVENTO A PENALIZAR		Requerimiento Legal Relacionado	Aplicación de Penalidad*	Penalidad (% del monto contractual, incluye impuestos)
20	Alteración o manipulación del sistema de medición referencial del producto en cisterna, según aplique.		Por evento	0.5%
21	Incumplimiento y/o inoperatividad de controles operacionales de sus actividades, como en el proceso de carga en las islas de despacho, en el manejo de vehículos, en el sistema de sobrellenado de cisternas.	Ley 29783 Principio de prevención	Por evento	0.5%
22	Ingreso de equipos a las instalaciones sin sistemas de protección y/o retiro de estos (guardas, protección de válvulas de carga de cisterna, entre otros).	Ley 29783 Principio de prevención	Por evento	0.5%
23	Derrame de producto ocasionado por cisterna o vehículo en mal estado o defectuoso.		Por evento	0.3%
24	No contar con elementos de seguridad aplicables a la actividad como extintores, conos, señalizaciones, entre otros.	Ley 29783 Principio de prevención	Por evento	0.1%

DEFINICIONES APLICABLES AL CUADRO DE PENALIDADES:

* **Penalidad por Evento:** En caso un tipo de incumplimiento sea detectado dos o más veces durante el desarrollo de una misma acción de supervisión, se aplicará una única penalidad, la cual corresponderá al evento detectado en su conjunto. Si se verifica la reincidencia del incumplimiento durante una acción de supervisión posterior, ésta dará lugar a la imposición de una nueva penalidad.

Accidente Mortal: Suceso cuyas lesiones producen la muerte del trabajador.

Accidente Incapacitante: suceso cuya lesión, resultado de la evaluación médica, da lugar a descanso, ausencia justificada al trabajo y tratamiento. Para fines estadísticos, no se tomará en cuenta el día de ocurrido el accidente. Según el grado de incapacidad los accidentes de trabajo pueden ser:

- o Total Temporal: cuando la lesión genera en el accidentado la imposibilidad de utilizar su organismo; se otorgará tratamiento médico hasta su plena recuperación.
- o Parcial Permanente: cuando la lesión genera la pérdida parcial de un miembro u órgano o de las funciones del mismo.
- o Total Permanente: cuando la lesión genera la pérdida anatómica o funcional total de un miembro u órgano; o de las funciones del mismo. Se considera a partir de la pérdida del dedo meñique.

Incidente Peligroso: Todo suceso potencialmente riesgoso que pudiera causar lesiones o enfermedades a las personas en su trabajo o a la población.

Accidente Leve: Suceso cuya lesión, resultado de la evaluación médica, que genera en el accidentado un descanso breve con retorno máximo al día siguiente a sus labores habituales.

Incidente: Suceso acaecido en el curso del trabajo o en relación con el trabajo, en el que la persona afectada no sufre lesiones corporales, o en el que éstas sólo requieren cuidados de primeros auxilios.

Accidente de Trabajo: Todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, y aun fuera del lugar y horas de trabajo.

14. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

Las valorizaciones se presentarán de manera mensual, después de ejecutada la respectiva prestación.

El plazo para la conformidad de la prestación será de diez (10) días calendarios. Este plazo no está comprendido dentro del plazo de ejecución del servicio.

El comprobante de pago será pagado a los treinta (30) días calendarios.

Condiciones de facturación:

- 50 % a los 30 días calendario de iniciado el servicio. Se sustentará con la presentación de un informe que muestre los avances del servicio.
- 50 % al finalizar el servicio. Se sustentará con un informe final y la conformidad de recepción de parte de PETROPERÚ.

El comprobante de pago deberá remitirse en formato PDF a la Mesa de Partes Virtual (<https://scdp.petroperu.com.pe/mpv/>) en el caso de facturas electrónicas; o presentarse en la Oficina de Trámite Documentario de PETROPERÚ, sito en Av. Enrique Canaval y Moreyra 150, San Isidro, Lima, en el caso de factura manuales. En ambos casos acompañada de:

- a) Para el caso de pagos parciales: Copia del contrato, valorización aprobada.
- b) Para el caso del pago final: Contrato original, valorización final aprobada, el acta de conformidad de recepción, acta de liquidación.

Emitir comprobante a nombre de: PETRÓLEOS DEL PERÚ – PETROPERÚ S.A.

RUC: 20100128218

Dirección: Av. Canaval Moreyra N° 150 Lima – Lima – San Isidro

EL CONTRATISTA consignará obligatoriamente en su factura el número y descripción del Contrato.

Tratándose de comprobantes de pago electrónico, éstos deberán ser autorizados por la SUNAT.

Aquellos comprobantes de pago presentados incorrectamente o presentados antes de obtener la conformidad serán devueltos para su subsanación, rigiendo el nuevo plazo a partir de la fecha de su correcta presentación.

El plazo de pago para la cancelación de facturas o recibos por honorarios emitidos por una MYPE será a los treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de emisión de la factura o recibo por honorarios. Para tal efecto la MYPE deberá entregar lo siguiente:

- a) Declaración jurada del Impuesto a la Renta correspondiente al ejercicio fiscal inmediatamente anterior a la fecha de emisión de la factura o recibo por honorarios.
- b) Número de cuenta de la empresa del sistema financiero en la que se le debe abonar el importe de la factura o recibos por honorarios emitido, de conformidad con el TUO de la Ley para la lucha contra la evasión y para la formalización de la economía, cuyo TUO fue aprobado por Decreto Supremo N°150-2007-EF y modificatorias.

15. ADMINISTRACIÓN Y CONFORMIDAD

La administración del SERVICIO estará a cargo de la Gerencia Dpto. Exploración y Producción y la conformidad del SERVICIO estará a cargo del Gerente Dpto. Exploración y Producción.

16. PERSONAL REQUERIDO

El número de profesionales y técnicos deberá ser suficiente para garantizar la adecuada ejecución y supervisión de todas las actividades:

PERSONAL
RECUPERACIÓN DE RESIDUOS
Supervisor
Capataz
Ayudante
Enfermero
Conductor

Asistente CASS

- Ser trabajador del empleador.
- Tener dieciocho (18) años de edad como mínimo.
- De preferencia, tener capacitación en temas de seguridad y salud en el trabajo o laborar en puestos que permitan tener conocimiento o información sobre riesgos laborales.

Nota: Para acreditar el conocimiento, la duración mínima de un curso en SST debe ser de 8 horas; asimismo, no se aceptarán los cursos de inducción.

Capataz

Personal con experiencia acumulada de dos (02) años en trabajos (tala selectiva, desbroce, limpieza de eventos ambientales entre otros) brindados por empresas comunales en el Lote 192.

La experiencia laboral deberá acreditarse con Curriculum Vitae documentado (certificados y/o constancias de trabajo).

Conductor

Personal con experiencia acumulada mínima de dos (02) años como conductor con Licencia de Conducir A1 o superior.

La experiencia laboral deberá acreditarse con Curriculum Vitae documentado (certificados y/o constancias de trabajo).

Enfermero

Técnico en enfermería con experiencia acumulada de dos (02) años en trabajos brindados por empresas comunales en el Lote 192.

La experiencia laboral deberá acreditarse con Curriculum Vitae documentado (certificados y/o constancias de trabajo).

Ayudante

Personal con experiencia acumulada de un (01) año en trabajos (tala selectiva, desbroce, limpieza de eventos ambientales entre otros) brindados por empresas comunales en el Lote 192.

La experiencia laboral deberá acreditarse con Curriculum Vitae documentado (certificados y/o constancias y/o declaraciones Juradas).

La formación profesional y la experiencia laboral deberán acreditarse con Curriculum Vitae documentado (copia de Grado académico, certificados y/o constancias de trabajo).

Los grados y títulos expedidos en el extranjero, del personal propuesto por los Postores deben encontrarse registrados en la Superintendencia Nacional de Educación Universitaria – SUNEDU.

Se entiende por personal requerido al personal del CONTRATISTA presente en las instalaciones de los PETROPERÚ e involucrados en la prestación de los servicios.

El CONTRATISTA se obliga a considerar al personal necesario y suficiente a fin de que los servicios a proporcionar reúnan las mejores condiciones de calidad, presentación, higiene y conformidad.

El personal destacado para la ejecución del servicio deberá usar sus uniformes con el respectivo logotipo de la Contratista.

El personal del Contratista deberá ser dirigido y supervisado exclusivamente por el Supervisor de Campo de dicha Empresa, el cual es el único autorizado para dirigir el trabajo, aplicar medidas disciplinarias e impartir órdenes a su personal.

El período máximo de permanencia en campo y el periodo mínimo de descanso será cumpliendo siempre con las normativas laborales de ley, por lo que el CONTRATISTA podrá adaptar sus regímenes de trabajo respetando dicha indicación y cumpliendo con todas las políticas establecidas por PETROPERÚ y las que correspondan al Estado Peruano. El CONTRATISTA deberá incluir en su propuesta técnica el rol de trabajo que haya seleccionado.

El perfil de cada personal requerido se evaluará previo a su ingreso al Lote 192. La evaluación será realizada por el administrador del contrato.

17. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Sin perjuicio de las demás obligaciones señaladas en las Condiciones Técnicas y sus Apéndices, EL CONTRATISTA y su personal se comprometen expresamente a:

- Dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias de la industria de los hidrocarburos que sean aplicables y aquellas normas establecidas por PETROPERÚ en el Lugar de Ejecución del Servicio y abstenerse de realizar actividades prohibidas por las leyes.

- Dar estricto cumplimiento a las obligaciones y responsabilidades contempladas en estas Condiciones Técnicas y sus Apéndices.
- Atender las reclamaciones y demandas relacionadas directa o indirectamente con las Condiciones Técnicas y sus Apéndices, que se hagan en su contra, e informar de ellas en forma pormenorizada a PETROPERÚ dentro de los dos (02) días calendarios siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento de ellas.
- En desarrollo de la presentes Condiciones Técnicas y sus Apéndices, EL CONTRATISTA se compromete a no dar curso a órdenes que traten sobre temas, cantidades o conceptos adicionales a los aquí previstos ni a presentar facturación adicional por conceptos no contenidos expresamente en el Servicio. El costo y riesgo de cualquier trabajo que EL CONTRATISTA realice por fuera del Servicio serán asumidos exclusivamente por éste.
- EL CONTRATISTA deberá brindar el correspondiente entrenamiento previo a su personal con relación a la exigencia de los procedimientos y normas de seguridad de PETROPERÚ.
- Notificar de inmediato a PETROPERÚ en caso surjan problemas que interrumpan o alteren de algún modo la prestación del Servicio. Asimismo, informar por escrito a PETROPERÚ, dentro de las 24 horas siguientes de ocurrido el hecho, sobre cualquier incidente o accidente relacionado con el Servicio.
- Suministrar la totalidad de los materiales, insumos, equipos y elementos necesarios para la completa, oportuna y eficiente ejecución de los trabajos contratados; así mismo deberá proveer la totalidad de la mano de obra e infraestructura requerida para el correcto desempeño de sus funciones. Así mismo, el Servicio incluye la movilización y la desmovilización de los equipos efectivamente usados en el Servicio en caso aplique.
- Tener los equipos y las herramientas de su propiedad permanente y debidamente amparados contra todo riesgo durante la ejecución del Servicio. En consecuencia, PETROPERÚ, no reconocerá suma alguna por valor total de reposición o cualquier pérdida o daño de sus equipos requeridos para el desarrollo del Servicio.
- Garantizar que todos los materiales y equipos utilizados en la ejecución del Servicio son adecuados para la ejecución de este y que todos cuentan con el certificado de calidad correspondiente, se encuentran libres de defectos, son adecuados y suficientes para cumplir con las especificaciones del Servicio.
- El Contratista deberá presentar al inicio del servicio el “Certificado de Buena Salud Para Trabajos” emitido por el MINSA de su personal propuesto para el servicio. EL CONTRATISTA deberá presentar a PETROPERÚ toda la documentación médica y de seguridad de los trabajadores propuesto (Apéndice N° 2).
- Cumplir y hacer que sus subcontratistas cumplan todas las obligaciones laborales, previsionales y de seguridad social con sus trabajadores conforme a ley. Esto obliga al CONTRATISTA a tener a su personal en el régimen laboral que corresponda según la actividad que irán a desarrollar, con todos los derechos y obligaciones que el referido régimen contempla. Sin perjuicio de ello, EL CONTRATISTA será responsable ante cualquier reclamo de su personal, respecto al incumplimiento de tales obligaciones.
- Conservar los precios y condiciones de los Servicios ofrecidos y señalados en las tarifas del presente Contrato durante la vigencia de este.
- Participar en reuniones a las que sean convocados por PETROPERÚ.
- Procurar en todo momento que las zonas de trabajo y los predios adyacentes a las mismas permanezcan en adecuadas condiciones de aseo, orden y seguridad. Terminado el Servicio, EL CONTRATISTA procederá a limpiar las áreas de trabajo y a retirar de allí

todos aquellos sobrantes de materiales utilizados, basuras, etc., resultantes de sus actividades, lo mismo que los equipos, herramientas y materiales pertenecientes al CONTRATISTA y dejará el área en mención en las condiciones existentes antes de comenzar el Servicio. En caso contrario, PETROPERÚ contratará con terceros la limpieza de las áreas afectadas y cobrará al CONTRATISTA el valor de los trabajos de limpieza.

- Será obligación del CONTRATISTA el proveerse de todos los implementos informáticos que requiera para la ejecución de los Servicios, incluyendo, pero sin limitarse a: computadoras de escritorio, computadoras portátiles, servidores, antena y servicio de enlace satelital, impresoras, UPS, plotters, scanner y cualquier otro dispositivo de apoyo informático. Se deja expresa constancia que PETROPERÚ no dará soporte alguno a EL CONTRATISTA con relación a cualquier falla que se presente en sus implementos informáticos ni con aquellos softwares que se encuentren instalados en dichos implementos.
- EL CONTRATISTA reconoce como su única y exclusiva responsabilidad, cualquier daño que pueda sufrir el personal a su cargo, que intervenga en la ejecución del Servicio, siempre y cuando el daño ocasionado sea imputable a EL CONTRATISTA, quedando liberado PETROPERÚ de cualquier responsabilidad.
- Será de su exclusiva responsabilidad del CONTRATISTA cuidar que su personal disponga de una permanente y oportuna atención médica.
- El servicio considera que la CONTRATISTA deberá de proveer los materiales para la ejecución del servicio.

18. FACILIDADES OTORGADAS POR PETROPERÚ

PETROPERÚ otorgará las siguientes facilidades a EL CONTRATISTA:

- a) Se deja constancia que PETROPERÚ proporcionará únicamente el espacio físico para la ejecución de los Servicios mencionados, siendo de cuenta, riesgo y responsabilidad de EL CONTRATISTA que los Servicios sean prestados con sus propios recursos económicos-financieros, técnicos, materiales y personales (incluyendo trabajadores bajo sus exclusiva subordinación, dependencia y responsabilidad). EL CONTRATISTA es el único responsable frente a PETROPERÚ por los resultados de todos los Servicios objeto de la presente condición técnica.
- b) EL CONTRATISTA correrá con todos los costos de transporte de su personal foráneo, así como de los materiales que se han de requerir para el desarrollo de sus operaciones debiendo asumir el riesgo al 100%, los costos de que demande esta actividad.
- c) PETROPERÚ inspeccionará de forma periódica, las condiciones y controles en las facilidades instaladas por el CONTRASTISTA.

19. CAUSALES DE RESOLUCIÓN DE CONTRATO

El Contrato podrá ser resuelto de conformidad con lo indicado en el artículo 76 del Reglamento de Contrataciones de PETROPERÚ.

El contrato podrá resolverse por terminación anticipada.

PETROPERÚ podrá resolver el contrato sin expresión de causa.

En caso de Incumplimiento de pago de obligaciones laborales.

20. SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL AMBIENTE

- Ley 29783: Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- D.S 005-2012-TR: Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- D.S. 42-F: Reglamento de Seguridad Industrial.
- De acuerdo con el análisis realizado por PETROPERÚ, la ejecución del presente Servicio tiene un nivel de riesgo MEDIO (con una cantidad propuesta de 12 trabajadores).

EL CONTRATISTA y sus Sub-Contratistas en labor presencial deberán cumplir con los siguientes estándares y directivas QHSSE:

- Política de Gestión Integrada de la Calidad, Ambiente, Seguridad de Procesos y Seguridad en el Trabajo de PETROPERÚ.
- Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el trabajo (RISST) de PETROPERÚ.
- Manual Corporativo de Seguridad, Salud y Protección Ambiental para Contratistas de PETROPERÚ – Manual M. SEGU-CO-PR.
- Procedimiento PROO1-390, Gestión CASS para Contratistas.
- Procedimiento PROO1-246, Gestión de Permisos de Trabajo.
- Cláusulas y Penalidades de Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional para Nuevos Contratos de Servicios y Obras indicados en el numeral 13.
- Documentación COVID-19 de Contratistas para ingreso a instalaciones indicado en el numeral 20.16.
- Procedimiento PROA1-060 relacionado al Gestión y Manejo de Residuos Sólidos.
- Plan para la Vigilancia, Prevención y Control COVID-19 de PETROPERÚ.
- Implementación de autoridad para detener trabajos (STOP WORK) en actividades realizadas por Contratistas indicado en el numeral 20.17.

20.1 EL CONTRATISTA dotará a su personal de los implementos de seguridad necesarios y en buen estado de conservación durante la vigencia del Contrato para desarrollar sus actividades. Asimismo, el personal deberá presentarse adecuadamente vestido.

20.2 Antes de iniciar el servicio EL CONTRATISTA deberá presentar su **ATS** (Análisis de Trabajo Seguro) y la matriz (**IPER**) asociados a las actividades de la labor diaria, donde se hayan identificado todos los peligros y valorado los riesgos.

20.3 Para el inicio del servicio, el personal del CONTRATISTA obligatoriamente deberá asistir al curso de Inducción Corporativa QHSSE de PETROPERU y al curso de IPERC/ATS de PETROPERU.

20.4 EL CONTRATISTA cumplirá con el Manual Corporativo de Seguridad, Salud y Protección Ambiental para Contratistas de PETROPERÚ.

20.5 EL CONTRATISTA que desarrolle labores presenciales en las instalaciones de PETROPERÚ debe cumplir los procedimientos de prevención del COVID-19 aplicables a Contratistas recogidos en el Plan para la Vigilancia, Prevención y Control COVID-19 de PETROPERÚ, de no hacerlo será causal de resolución de contrato.

Adicionalmente, EL CONTRATISTA se encuentra obligado a contar con un “Plan de Vigilancia, Prevención y Control de la COVID-19”, conforme a la Resolución Ministerial N° 448-2020-MINSA, sus modificatorias y los Protocolos Sectoriales que le

- correspondan. El referido plan debe ser registrado o notificado ante el Ministerio de Salud (MINSA) y comunicado al Administrador de Contrato, previo al inicio del servicio u obra, señalando expresamente que su incumplimiento será causal de resolución de contrato.
- 20.6 El CONTRATISTA tiene la obligación de reportar a su Administrador de Contrato o personal de Seguridad de PETROPERÚ, las condiciones y actos subestándares que detecte durante sus labores, de manera que se puedan tomar las acciones del caso para subsanarlas y mantener las condiciones de seguridad.
- 20.7 El CONTRATISTA debe elaborar un plan de acción para subsanar los hallazgos detectados en la auditoría de su sistema de Gestión de Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo. Las observaciones detectadas deben ser levantadas inmediatamente y registradas en los formatos correspondientes, estos deben ser enviados al responsable del Contratista y a la función Seguridad de la operación.
- 20.8 Ante la ocurrencia de un incidente o accidente CASS, el CONTRATISTA debe comunicar a su Administrador de Contrato; asimismo, deben activar inmediatamente el Plan de Respuesta a Emergencias aplicable a la actividad y reportar el suceso al centro control de la Sede, según procedimiento de Gestión de Incidentes CASS.
- 20.9 El CONTRATISTA tiene por obligación presentar la documentación y entregar los registros relacionados al incidente, incidente peligroso y/o accidente en la investigación que realiza el Comité de Seguridad y la Jefatura Seguridad de cada operación.
- 20.10 En caso de incidentes peligrosos, accidentes incapacitantes o fatales (según evaluación de la función Seguridad de la operación), el nivel gerencial de la empresa contratista, expondrá ante el Comité CASS de PETROPERÚ los resultados de la investigación y los controles implementados para evitar su repetición.
- 20.11 El responsable CASS del CONTRATISTA deberá participar en las reuniones quincenales que impartirá PETROPERÚ para tratar temas de ambiente, seguridad y salud en el trabajo; el incumplimiento o inasistencias estará sujeto a penalidades.
- 20.12 Un representante Gerencial del CONTRATISTA deberá participar en los Comités de Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo de la sede (periodicidad bimestral o trimestral).
- 20.13 En caso EL CONTRATISTA, sus trabajadores y/o personal:
- Intente o cometa actos de sustracción (robo o hurto) de bienes o sustancias de propiedad de PETROPERÚ, o
 - Se presente a laborar bajo la influencia del alcohol o las drogas.
- PETROPERÚ como medida inmediata prohibirá el ingreso del trabajador relacionado con dicho incumplimiento a cualquier de sus instalaciones de manera indeterminada, sin perjuicio de adoptar las medidas pertinentes contra EL CONTRATISTA.
- 20.14 PETROPERÚ aplicará penalidades que serán deducidas de los pagos a cuenta, del pago final, en la liquidación final, o de garantías de fiel cumplimiento del CONTRATISTA.
- 20.15 En caso un mismo incumplimiento califique para la aplicación de más de una penalidad, se aplicará aquella de mayor monto.
- 20.16 Con el objetivo de verificar la estrategia preventiva y cumplimiento normativo COVID-19 por parte de las compañías contratistas, informamos que a partir de la fecha es

requisito para ingresar a laborar a nuestras instalaciones la validación de la siguiente documentación:

- Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de la COVID-19 del CONTRATISTA Debidamente actualizado y aprobado, así como, la evidencia de envío al MINSA/CENSOPAS.
- Registro de capacitación de los trabajadores en medidas de bioseguridad y su propio Plan COVID-19, con duración mínima de dos horas.

20.17 Lineamientos para detener trabajos (STOP WORK): personal del CONTRATISTA o personal de PETROPERÚ podrá detener un trabajo que implique un riesgo no controlado o lo considere inseguro. La paralización de los trabajos se realizará solo si no se llega a un acuerdo entre las Partes o cuando la situación se vuelva insegura. La reanudación de los trabajos se realizará solo cuando el riesgo sea controlado.

20.18 Está prohibido el ingreso de dispositivos con fuentes de ignición a áreas operativas.

21. CONDICIONES PARA EL INICIO DEL SERVICIO

EL CONTRATISTA para el inicio del servicio deberá presentar la siguiente documentación:

- a) Todo el personal debe contar con Certificado de Aptitud Médica Ocupacional (CAMO) (Apéndice N° 2).
- b) El Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR), solo para el personal que ingrese a campo.
- c) Certificado de antecedentes policiales y/o penales, solo para el personal que ingrese a campo.
- d) Pólizas de acuerdo con el numeral 11.
- e) Asegurar que se cuente con el personal CASS de la Empresa Contratista de acuerdo con lo establecido en PROO1-390 o el responsable de la empresa contratista asuma la responsabilidad del supervisor/asistente CASS, según aplique.

22. ENTREGABLES

El CONTRATISTA presentará un reporte diario de los avances del servicio evidenciando los mismos mediante fotografías fechadas y geo referenciadas.

El CONTRATISTA deberá presentar un informe mensual de gestión.

Se requerirán reportes adicionales cada vez que ocurra un evento, realizando la investigación del incidente, de acuerdo con el Sistema y/o Procedimiento de Gestión de PETROPERÚ.

El informe mensual de gestión será presentado juntamente con la valorización para la conformidad del servicio.

Elaboración de Informe fotográfico final que incluya la siguiente información:

- a) El detalle de: i) los trabajos de aseguramiento del área afectada, ii) los trabajos de contención mediante la instalación de las barreras mecánicas y oleofílicas de contención de hidrocarburos en las rutas de migración, para contener hasta la última traza de hidrocarburos presente en los cuerpos de suelo y agua (quebradas y/o ríos) que pudieran

ser afectados por la emergencia ambiental, iii) el detalle de la implementación de cuadrillas de control y mantenimiento de las barreras mecánicas y oleofílicas instaladas en las rutas de migración, iv) las actividades de recuperación del hidrocarburo derramado, y, v) el cálculo del volumen recuperado como consecuencia de dichas actividades. Las fotos deben ser fechadas y georreferenciadas).

- b) El detalle de los trabajos de limpieza en el área afectada (suelo, agua superficial y sedimento). Este informe debe contener fotos panorámicas y de detalle, ambos debidamente georreferenciados y fechados que acrediten la limpieza total del área afectada (suelo, agua superficial y sedimento).
- c) Fotos con detalle del manejo de los residuos sólidos y líquidos peligrosos (generación, acondicionamiento, segregación, almacenamiento primario, el traslado al almacenamiento central y el almacenamiento central), adjuntando los medios probatorios visuales (fotografías panorámicas y de detalle, debidamente fechados y Georreferenciados con coordenadas UTM WGS 84).
- d) Fotos y registros de internamiento de residuos sólidos y líquidos debidamente fechados y Georreferenciados en el Almacén temporal en Bahía 12 de Octubre.

23. SUSPENSIÓN DE PAGOS

PETROPERÚ se reserva el derecho de suspender los plazos previstos en este Contrato para efectuar los pagos a su cargo, cuando EL CONTRATISTA haya ignorado requerimientos escritos hechos por PETROPERÚ sobre aspectos del Contrato de obligatorio cumplimiento para EL CONTRATISTA y, cuando a juicio de PETROPERÚ, no se hayan solucionado dichas solicitudes. Tal suspensión cesará una vez PETROPERÚ verifique que EL CONTRATISTA ha cumplido con todos los requerimientos formulados.

24. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

EL CONTRATISTA deberá cumplir con la Política Corporativa de Seguridad de la Información de PETROPERÚ. Para tal efecto, PETROPERÚ le entregará un ejemplar de este. Asimismo, EL CONTRATISTA deberá guardar confidencialidad y reserva de la información a la que acceda en virtud del presente Servicio y reportar de inmediato cualquier irregularidad de seguridad de la información detectada.

EL CONTRATISTA deberá mantener en estricta confidencialidad toda la información recibida de PETROPERÚ o generada como consecuencia de la ejecución del presente Servicio. Asimismo, se obliga a utilizar dicha información únicamente para el cumplimiento de las obligaciones a su cargo, salvo que medie autorización expresa dada por escrito por el representante autorizado de PETROPERÚ. Para tal efecto, EL CONTRATISTA deberá suscribir un Compromiso de Confidencialidad.

En particular, EL CONTRATISTA se obliga a lo siguiente:

- a) Hacer de conocimiento de su personal y representantes que accedan a la información, respecto del contenido del carácter confidencial de la información y respecto de las obligaciones del CONTRATISTA respecto de su uso y conservación.

- b) Tomar las medidas que resulten necesarias para impedir que la información confidencial sea conocida por o revelada a terceros o utilizada para fines distintos a los que son materia de este contrato.
- c) La información confidencial sólo podrá ser divulgada a terceras personas, previo consentimiento expreso y escrito de PETROPERÚ.
- d) Informar inmediatamente sobre cualquier desvío, pérdida o robo de la información que recibe, así como a tomar las medidas correctivas del caso y asumir las responsabilidades a las que se diera lugar.
- e) Devolver toda la información que obre en su poder, a requerimiento de PETROPERÚ, incluyendo cualquier copia que se haya producido para el trabajo que se va a realizar.
- f) Indemnizar a PETROPERÚ en caso de que el incumplimiento de alguno de los compromisos expresados en este documento genere algún daño o perjuicio.

La obligación de confidencialidad subsistirá aún durante el plazo de cinco (5) años después de finalizada la vigencia del contrato y su incumplimiento hará responsable a EL CONTRATISTA de los daños y perjuicios que pudiera ocasionar a PETROPERÚ.

La obligación de confidencialidad que asume el CONTRATISTA no alcanza a aquella información que: a) Sea de dominio público; b) Se encuentre en poder del Estudio por otros medios, o le hubiera sido comunicada por terceras personas o; c) Por mandato de la ley o por medio de mandato judicial deba ser divulgada o presentada a las autoridades. En ese supuesto, el CONTRATISTA se compromete a comunicar a PETROPERÚ de este hecho con al menos tres (3) días de anticipación con la finalidad que esta última pueda oponer a dicho requerimiento las defensas de ley que considere oportunas.

25. CESIÓN CONTRACTUAL

PETROPERÚ podrá ceder la totalidad o parte de las obligaciones derivadas de este Contrato, sin necesidad de obtener la aceptación del CONTRATISTA. El CONTRATISTA no podrá ceder total o parcialmente este Contrato sin la autorización previa y escrita de PETROPERÚ. Si El CONTRATISTA subcontrata parte de los Servicios descritos en este documento será responsable frente a PETROPERÚ por todos los perjuicios derivados de los actos u omisiones de sus subcontratistas y será exclusivamente responsable del cumplimiento de este Contrato.

26. FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO

Queda establecido que PETROPERÚ y el CONTRATISTA no serán responsables por la inejecución de sus obligaciones, o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso, cuando tales incumplimientos se deban a caso fortuito o fuerza mayor, entendiéndose como caso fortuito o fuerza mayor, todo evento extraordinario o imprevisible o que siendo previsible fuere irresistible, de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 1315 del Código Civil.

Cuando la fuerza mayor o caso fortuito suceda, se deberá notificar por escrito a la otra parte inmediatamente o más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas de conocida la ocurrencia del hecho. La parte afectada por la fuerza mayor y/o caso fortuito, deberá notificar a la otra parte, anexando las pruebas de la ocurrencia de la fuerza mayor o caso fortuito. Cuando la ocurrencia de la fuerza mayor o caso fortuito sea alegada por el CONTRATISTA, PETROPERÚ evaluará la situación y dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la recepción de la notificación comunicará a el CONTRATISTA si la misma ha sido reconocida o no, en caso de no pronunciamiento, éste no implica aceptación tácita. Si no la reconoce, el Contrato se seguirá ejecutando bajo los mismos términos originales o bajo nuevos términos acordados por escrito entre las partes. En caso de reconocimiento del caso fortuito o fuerza mayor alegado, se suspenderá inmediatamente el Contrato mediante la suscripción por

ambas partes del acta de suspensión. Cuando la ocurrencia de la fuerza mayor o el caso fortuito sea alegada por PETROPERÚ, el CONTRATISTA deberá suspender las actividades que esté ejecutando dentro del plazo que PETROPERÚ señale en la comunicación mediante la cual notifique la fuerza mayor o el caso fortuito.

El CONTRATISTA no podrá suspender la ejecución del Contrato en las zonas o sobre las actividades u obligaciones que no hubiesen sido afectadas por las circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor.

No se considerarán eventos de fuerza mayor o caso fortuito y, por lo tanto, son riesgos cuyos efectos asume en forma personal y directa el CONTRATISTA, los siguientes:

- a) Paros, huelgas o disturbios de la comunidad por negligencia del CONTRATISTA en la ejecución del Contrato.
- b) Huelgas, paros o disturbios laborales en general, por parte de funcionarios del CONTRATISTA.

En el evento de amenazas de grupos terroristas o armados, o de cualquier grupo delincuenciales o al margen de la ley, la parte amenazada deberá comunicar inmediatamente a la otra de la situación con el fin de que entre ambas evalúen la seriedad de las amenazas y acuerden las medidas a implementar para superar la situación y/o suspender o terminar el presente Contrato.

Cuando cese la circunstancia que determinó el caso fortuito o fuerza mayor, se reiniciará el Servicio, de conformidad con lo previsto en el **numeral 27** del presente Contrato.

Cuando la circunstancia que determinó el caso fortuito o fuerza mayor continúe por más de treinta (30) días contados a partir de la recepción de la comunicación que notifica dicho evento, PETROPERÚ podrá dar por terminado el Contrato con efecto inmediato, cuando a su exclusivo juicio, considere que las circunstancias que dieron origen al evento de fuerza mayor o caso fortuito no han cesado o no se prevea que cesarán pronto. En dicho caso, una vez PETROPERÚ manifieste su decisión en tal sentido, se considerará terminado el Contrato, sin necesidad de declaración adicional de ninguna de las partes y sin indemnización alguna para las partes, salvo el pago que PETROPERÚ adeude a el CONTRATISTA por lo ejecutado hasta el momento de la suspensión.

En caso de producirse un evento de Fuerza Mayor invocado por PETROPERÚ, mediante el cual el Encargo Especial o Contrato de Licencia Para la Explotación de Hidrocarburos en el Lote 192 que suscribió esta última con PERUPETRO S.A. sea resuelto, accesorio y automáticamente quedará sin efecto el presente Contrato, para lo cual PETROPERÚ comunicará a el CONTRATISTA de dicho evento con la finalidad de que dentro de los 5 días calendario computados desde la notificación, el CONTRATISTA pueda retirarse del Lugar de Ejecución.

27. SUSPENSIÓN

Cuando se produzcan eventos no atribuibles a las partes que originen la paralización del servicio, estas pueden acordar la suspensión de la ejecución del mismo, hasta la culminación de dicho evento, en cuyo caso el CONTRATISTA deberá sustentar los gastos incurridos, los cuales serán evaluados y aprobados de ser el caso por PETROPERÚ. La ampliación de plazo que de aquí se genere, no involucrará el reconocimiento de gastos generales u otros asociados, toda vez que éstos ya habrían sido reconocidos con la aprobación de la suspensión.

PETROPERÚ deber comunicar al CONTRATISTA la culminación de la suspensión del servicio y el reinicio de los trabajos.

28. PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO, DE DELITOS DE CORRUPCIÓN Y DE SOBORNO

En virtud de la presente cláusula, el Contratista declara haber recibido y leído la Política de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, de Delitos de Corrupción y de Gestión Antisoborno de PETROPERÚ adjunta al presente contrato; manifestando comprenderla y comprometiéndose a cumplirla, conjuntamente con sus socios o asociados, directores, integrantes de los órganos de administración, representantes legales, apoderados, y toda persona natural o jurídica que actúa por su cuenta o beneficio, por su encargo o en su representación; con énfasis en los siguientes aspectos:

1. Utilizar recursos en la ejecución del presente contrato y la totalidad de pagos o cualquier otra transferencia de recursos, incluyendo garantías reales, efectuadas en favor de PETROPERÚ S.A., que proceden de fondos lícitos.
2. No incurrir en delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo, o Corrupción bajo las formas de: Cohecho Activo Genérico, Específico o Transnacional, Tráfico de Influencias, Colusión Simple o Agravada, entre otros delitos que las leyes de la materia establezcan, tales como la Ley N° 30424 y sus normas modificatorias, en relación con la celebración y la ejecución del presente contrato.
3. No realizar, ofrecer, autorizar, solicitar o aceptar cualquier pago indebido o ilegal o, en general, cualquier beneficio indebido o ilegal o soborno, en relación con la celebración y la ejecución del presente contrato.
4. Que ni el, ni sus socios o asociados (con la titularidad del 10% o más de acciones o participaciones), directores y gerentes: a) Tienen condena, mediante sentencia firme, por delito de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo, delitos precedentes como Narcotráfico, Delitos Tributarios o Aduaneros, Minería Ilegal, Corrupción u otros que genere ganancias ilegales; Cohecho Activo Genérico, Específico y Transnacional, Tráfico de Influencias, Colusión Simple y Agravada o Soborno; en el ámbito nacional o internacional; b) Se encuentran comprendidos en la Lista OFAC (Oficina de Control de Activos Extranjeros del departamento de Tesoro de los Estados Unidos de América), Lista de Terroristas del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, Lista relacionada con el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva emitida por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas.
5. Prevenir el soborno, adoptando medidas técnicas, organizativas o de personal apropiadas para evitar acto o práctica indebidos o conductas ilícitas; en la materia sobre la que versa el presente contrato.
6. Poner a disposición de PETROPERÚ S.A. información veraz y completa, y en caso ésta sufra variaciones, presentar la información actualizada en un plazo de quince (15) días hábiles. PETROPERÚ S.A. puede solicitar la información que considere pertinente en cumplimiento de la legislación de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
7. Comunicar a PETROPERÚ S.A. y las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o práctica indebidos o conductas ilícitas de la que tuviera conocimiento en relación con la celebración y la ejecución del presente contrato.

PETROPERÚ S.A. puede resolver en cualquier momento el presente Contrato de pleno derecho, mediante notificación escrita al Contratista si, respaldado por evidencias, considera que el Contratista ha incumplido cualquiera de los compromisos mencionados en esta cláusula, situando a PETROPERÚ S.A. frente a un riesgo legal, patrimonial o reputacional o que pueda generarle sanciones administrativas, civiles, penales; sin perjuicio de que PETROPERÚ S.A. brinde información a las autoridades competentes e inicie las acciones legales pertinentes, incluyendo las indemnizatorias que resulten aplicables.

29. CLAUSULA SISTEMA DE INTEGRIDAD

“El Sistema de Integridad tiene como finalidad gestionar la ética e integridad en PETROPERÚ, asumiendo un compromiso con las normas del sistema, así como fortalecer la cultura ética basada en la política de tolerancia cero frente al fraude, a la corrupción y a cualquier acto irregular, proporcionando así las directrices a seguir para desarrollar acciones preventivas y detectar actos irregulares.

En ese sentido, el CONTRATISTA/CLIENTE se obliga al cumplimiento de lo dispuesto en: i) el Código de Integridad de PETROPERÚ; ii) la Política Corporativa de Integridad y Lucha contra la Corrupción y el Fraude; y, iii) los lineamientos del Sistema de Integridad, en lo que le sea aplicable a las obligaciones a su cargo.

El Código de Integridad de PETROPERÚ, la Política Corporativa de Integridad y Lucha contra la Corrupción y el Fraude, así como los Lineamientos del Sistema de Integridad se encuentran publicados en el portal de PETROPERÚ, en el siguiente enlace: <https://www.petroperu.com.pe/buen-gobierno-corporativo/nuestro-sistema-de-integridad/>”

30. COMPROMISO DEL CONTRATISTA DE TOLERANCIA CERO AL ACOSO U HOSTIGAMIENTO SEXUAL

PETROPERU practica y promueve el ejercicio de tolerancia cero al acoso u hostigamiento sexual en cualquiera de sus formas, con la finalidad de garantizar un ambiente libre de acoso, hostigamiento, discriminación y violencia, así como promover un lugar de trabajo saludable y seguro que permita el bienestar físico y mental de sus trabajadores. A efectos de trasladar nuestro compromiso de tolerancia cero al acoso u hostigamiento sexual a los contratistas de PETROPERU, EL CONTRATISTA deberá presentar, para el inicio del servicio, una Declaración Jurada adhiriéndose a esta iniciativa y al estricto cumplimiento de la Ley N° 29742 «Ley de Prevención y sanción del hostigamiento sexual».

31. DOCUMENTACION PETROPERÚ

Copia de los siguientes documentos, descargarlos del enlace que se indica.

- Procedimiento N° PROA1-350 "Medidas de Seguridad y Salud Ocupacional para el Retorno a Labores en Instalaciones de PETROPERÚ".
- Manual Corporativo de Seguridad, Salud y Protección Ambiental para Contratistas de PETROPERU.
- Plan para la vigilancia, prevención y control del covid-19 en PETROPERU.
- Declaración Jurada de Salud (registro SIG-RE-106).

Enlace:

<https://cloud.petroperu.com.pe/index.php/s/pCX5ZXPimk3mfSJ>

Password: Proced1m1ent@s

32. APÉNDICES

- Apéndice N° 1: Propuesta Económica
- Apéndice N° 2: Documentación Médica Y De Seguridad De Los Trabajadores
- Apéndice N° 3: Plan de Vigilancia, Prevención y Control de la Covid-19 en Petroperú Rev.9 Documentación Médica y de Seguridad de los Trabajadores
- Apéndice N° 4: Declaración Jurada De Cumplimiento Del Alcance Del Servicio
- Apéndice N° 5: Política De Prevención De Lavado De Activos Y Financiamiento Del Terrorismo, De Delitos De Corrupción Y De Soborno
- Apéndice N° 6: Declaración Jurada De Implementación De Un Sistema De Seguridad Y Salud En El Trabajo
- Apéndice N° 7: Declaración Jurada De Paralización De Trabajos Por Riesgo Inminente
- Apéndice N° 8: Inducción Específica En El Área De Trabajo
- Apéndice N° 9: Plan De Actividades De Seguridad, Salud Y Ambiente Para Contratistas (Passa)
- Apéndice N° 10: Política de Gestión Social
- Apéndice N° 11: Gestión de Quejas, Reclamos y Sugerencias de Población, Organizaciones y Autoridades Locales (Procedimiento PA1-GCGS-006)

APÉNDICE N° 1
PROPUESTA ECONÓMICA

Contratista:	
Servicio:	SERVICIO DE LIMPIEZA Y RECUPERACIÓN DE RESIDUOS DE HIDROCARBUROS EN EL MANIFOLD DE LA PLANTA SAN JACINTO, CANAL PLUVIAL Y LAS QUEBRADAS CACHİYACU Y PIEDRA NEGRA – LOTE 192
Sistema de Contratación	A suma Alzada
Total S/. (incluye IGV)	

<ul style="list-style-type: none"> Matriz IPERC de la empresa, actualizado al riesgo COVID-19. EL CONTRATISTA es responsable de la elaboración y actualización de su matriz IPERC de acuerdo con sus actividades de negocio y la normatividad vigente.
<ul style="list-style-type: none"> Constancia de capacitación y concientización al personal relacionado a los trabajos, peligros, riesgos y medidas de control a aplicar.
<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos de trabajo que consideren aspectos de seguridad y protección ambiental en cada una de las actividades que desarrollan. EL CONTRATISTA deberá contar con sus procedimientos de trabajo en el formato que tenga desarrollado, actualizado y vigente. PETROPERÚ podrá solicitar a su requerimiento los mismos para su revisión. El formato ATS se entregará para su llenado al inicio de la labor diaria.
<ul style="list-style-type: none"> Constancia de entrega del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo (RISST) con nombre y firma del trabajador. EL CONTRATISTA debe adjuntar la Constancia de entrega de su Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo (RISST) a cada uno de sus trabajadores (con nombre y firma del trabajador).
<ul style="list-style-type: none"> Registro de entrega al personal de uniformes y equipos de protección personal adecuados, según el tipo de trabajo y riesgo específico. EL CONTRATISTA deberá proveer a su personal la vestimenta de trabajo y los implementos de seguridad (mascarilla, botas, casco, guantes, protectores visuales y de oídos, etc.) acorde con las actividades a realizar. Considerar el uso obligatorio de ropa anti-flama para el personal que realice actividades en topping plant, centrales eléctricas u otras áreas afines de alto riesgo. EL CONTRATISTA deberá contar con Plan MEDEVAC.
<p>CONSIDERACIONES ADICIONALES</p>
<ul style="list-style-type: none"> El Contratista está obligado a cumplir con la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, y sus modificatorias, con los requisitos mínimos establecidos en el Procedimiento Gestión Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional para contratista (PROO1-390) y demás.
<ul style="list-style-type: none"> Todo personal debe contar con los siguientes cursos para realizar actividades críticas: trabajos en altura, espacios confinados, trabajos en calientes, trabajos eléctricos, aislamiento de energía peligrosa. <p><i>Nota: Los trabajadores que realicen trabajos de alto riesgo deberán estar capacitados y habilitados para tales actividades (Artículo 221° del D.S. N° 043-2007-EM).</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> Asimismo, EL CONTRATISTA debe demostrar haber sido capacitado en: enfermedades endémicas, supervivencia en selva (deseable), primeros auxilios, bioseguridad, RCP.
<ul style="list-style-type: none"> Conductores: curso 4X4 (deseable) solo Lotes Selva, curso manejo defensivo (interno o solicitar a QHSSE para desarrollar este curso teórico-práctico), establecer o reforzar lineamientos de tránsito vehicular en el Lote, incluir manejo defensivo, mal estado de vías y verificar la operatividad de vehículos.
<ul style="list-style-type: none"> Otros: entrenamiento básico teórico-práctico de prevención y atención de emergencia para brigadistas, entrenamiento básico en respuesta o atención de emergencias por derrames, difusión y reforzamiento en los lineamientos de autoridad para detener trabajos (STOP WORK).
<p>LINEAMIENTOS PARA TRÁNSITO VEHICULAR - LOTES</p>
<p>Para tránsito de vehículos se deben considerar los lineamientos establecidos en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo 2022 (REG02-024):</p> <ul style="list-style-type: none"> Todos los operadores de vehículos deben ser capacitados en manejo defensivo y contar con licencia o certificado válido para operar vehículos y equipos móviles en el interior de las instalaciones del lote. Las empresas contratistas tendrán un programa de mantenimiento preventivo para sus vehículos equipos móviles y debe asegurar que estos reciban el mantenimiento de acuerdo con las recomendaciones del fabricante y mantener los correspondientes registros de mantenimiento. Los conductores no deben exceder los límites de velocidad establecidos.

- Todos los ocupantes del vehículo deben contar con cinturones de seguridad.
- Todos los vehículos deben contar con un kit de primeros auxilios y los vehículos que ingresen en áreas de proceso y la terminal portuaria o bahía deben contar con extintores de incendios polvo químico seco con certificación UL.
- Todos los vehículos deben contar con kit para contención y limpieza de derrames (pala, paños absorbentes, guantes, bandeja de contención).
- Sólo se podrá lavar los vehículos y máquinas en el área designada para tal fin. No está permitido el lavado de equipos o vehículos en ríos, arroyos o lagos.
- Para el transporte de equipos pesados, se debe contar escolta.
- Lotes de Selva: se deben considerar los siguientes lineamientos para el tránsito vehicular de flota liviana y equipo pesado:
 - Límites de velocidad:
 - Carretera Principal: 50 km
 - Carretera Secundaria: 40 km
 - Campamento y Comunidades: 30 km
 - Está prohibido el tránsito vehicular desde las 18:00 h a 06:00 h, salvo previa autorización por el operador titular del Lote.
- Adicionalmente, para el caso de **Lotes del Noroeste**, aplicar en lo que corresponda el procedimiento PROO2-915: OPERACIÓN DE VEHÍCULO.

APÉNDICE N° 3**PLAN DE VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA COVID-19 EN PETROPERÚ
REV.9 DOCUMENTACIÓN MÉDICA Y DE SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES**

	REGISTRO	Código: SIG-RE-106 Revisión: 00 Fecha: 24/06/2015
	DECLARACION JURADA DE SALUD	

DECLARACIÓN JURADA DE SALUD		
<p>Las personas que visitan las instalaciones de Operaciones Oleoducto – PETROPERU S.A deben saber que en dichos lugares hay ciertas limitaciones de acceso a centros hospitalarios, por lo que requerimos que estén en buen estado de salud física y mental a fin de evitar cualquier inconveniente.</p> <p>Debe tenerse en cuenta el buen estado de salud, por cuanto los visitantes pueden introducir enfermedades infecto contagiosas que pueden afectar a los trabajadores y a la población local, y portar enfermedades crónicas o agudas descompensadas. Por tanto le solicitamos se abstenga de viajar si presentan dichas patologías.</p> <p>Si usted toma algún medicamento en forma regular, asegúrese de llevarlo consigo en cantidad suficiente para su tratamiento.</p> <p>Sírvase contestar el cuestionario adjunto. Si tuviera alguna duda, contáctese con el médico supervisor de Servicios Médicos de Operaciones Oleoducto – PETROPERU S.A llamando al teléfono 073-284100 anexos 40170 ó 40172.</p>		
DECLARACIÓN:		
Padece o ha padecido de alguna de las enfermedades o dolencias descritas a continuación	SI	NO
a) Anemia, leucemia, trastornos de coagulación.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Infartos de miocardio, arritmias, dolor de pecho, presión arterial alta.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Aneurisma, convulsiones, desmayos, parálisis, epilepsia.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Asma, bronquitis, tuberculosis, neumonía.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Alteraciones musculares, articulaciones o de los huesos.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Cálculos renales, insuficiencia renal.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Hemorragia digestiva, cálculos vesiculares.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Enfermedad mental o nerviosa, adicción a drogas o alcoholismo, cefaleas.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) Diabetes mellitus descompensada y/o usa insulina.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) Se encuentra en proceso de gestación.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) Tiene fobia a volar.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) Ha sufrido de alguna infección en los últimos 30 días.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m) Enfermedades crónicas y/o severas en los ojos (catarata, glaucoma, ceguera).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n) Ha recibido medicamentos inmunosupresores, antineoplásicos o psiquiátricos.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si la respuesta es SI, señalar.....		
o) Sufre de alguna alergia (Medicamentos, alimentos, etc) Indicar.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p) Indicar su Grupo Sanguíneo.....		
q) Tiene su índice de masa corporal [IMC=Peso / (Tálla)] mayor a 35.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Declaro estar de acuerdo con las condiciones establecidas por Operaciones Oleoducto – PETROPERU S.A en el presente documento, y no encontrarme afectado por ninguno de los supuestos que de acuerdo a las mismas impediría que viaje. Asimismo, declaro que estoy en buen estado de salud y que no tengo contraindicación médica para viajar por vía terrestre y/o aérea.</p> <p>Eximo de responsabilidad a la empresa de Operaciones Oleoducto – PETROPERU S.A por cualquier daño o lesión que se pueda generar a mi salud como consecuencia del indicado viaje, o por omisión de información sobre mi estado de salud.</p> <p>Declaro sujetarme a lo que disponga Operaciones Oleoducto – PETROPERU S.A respecto a la posibilidad o no de viajar, atendiendo a mi estado de salud y lo declarado en el presente documento.</p>		
Apellidos _____	Nombres _____	
Lugar de Trabajo (Estación) _____	Compañía _____	
D.N.I. _____	Fecha _____ / _____ / _____	

FIRMA DEL INTERESADO		
Prohibido reproducir sin autorización de Petroleos del Perú - PETROPERÚ S.A.		

APÉNDICE N° 4

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DEL ALCANCE DEL SERVICIO

Lima, de de 2023

Señores

Petróleos del Perú - PETROPERÚ S.A.

Presente. -

Referencia: SERVICIO DE LIMPIEZA Y RECUPERACIÓN DE RESIDUOS DE HIDROCARBUROS EN EL MANIFOLD DE LA PLANTA SAN JACINTO, CANAL PLUVIAL Y LAS QUEBRADAS CACHİYACU Y PIEDRA NEGRA – LOTE 192

Mediante la presente, nuestra empresa se compromete a cumplir cabalmente con lo establecido en las Condiciones Técnicas para prestar el SERVICIO DE LIMPIEZA Y RECUPERACIÓN DE RESIDUOS DE HIDROCARBUROS EN EL MANIFOLD DE LA PLANTA SAN JACINTO, CANAL PLUVIAL Y LAS QUEBRADAS CACHİYACU Y PIEDRA NEGRA – LOTE 192.

Firma

Nombre Representante Legal

Nombre de la Empresa

APÉNDICE N° 5

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO, DE DELITOS DE CORRUPCIÓN Y DE SOBORNO



POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y DE FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO, DE DELITOS DE CORRUPCIÓN Y DE GESTIÓN ANTISOBORNO

El Directorio de Petróleos del Perú (en adelante PETROPERÚ S.A.) dedicada a la refinación, distribución y comercialización de combustibles y productos derivados de los hidrocarburos, expresa su rechazo a todo acto o intento de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo; de Corrupción, bajo las formas de Cohecho Activo Genérico, Específico y Transnacional, Tráfico de Influencias, Colusión Simple y Agravada y otros; así como prohíbe todo acto o intento de Soborno; por parte de sus funcionarios, trabajadores y/o clientes, proveedores, socios o terceros relacionados; estando comprometido a que la Empresa cumpla las leyes de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo; de lucha contra la Corrupción y Antisoborno tales como la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de los Estados Unidos de 1977 (FCPA); así como los requisitos del Sistema de Gestión Antisoborno; manteniendo y cautelando la mejora continua del Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo en su calidad de Sujeto Obligado, conforme a la Ley 27693 y su Reglamento; del Sistema de Prevención de Delitos de Corrupción bajo los alcances de la Ley No. 30424 y normas modificatorias y reglamentarias; así como del Sistema de Gestión Antisoborno conforme a la Norma ISO 37001:2016; así como cualquier otra normativa que resulta aplicable.

En dicho marco, PETROPERÚ declara que no iniciará relaciones contractuales, laborales ni comerciales, con personas naturales o jurídicas, si éstas o algunos de sus Socios (con la titularidad del 10% o más de acciones o participaciones), Directores o Gerentes; han sido: i) Condenados, mediante sentencia firme, por delito de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo, delitos precedentes como Narcotráfico, Delitos Tributarios o Aduaneros, Minería Ilegal, Corrupción u otros que genere ganancias ilegales; Cohecho Activo Genérico, Específico y Transnacional, Tráfico de Influencias, Colusión Simple y Agravada, Soborno; en el ámbito nacional o internacional, durante el tiempo que dure la pena impuesta en la sentencia; y/o hubieran aceptado haber cometido tales delitos en dichos ámbitos, durante el lapso de 15 años desde la aceptación, salvo disposición legal en contrario; o, ii) Comprendidos en la Lista OFAC (Oficina de Control de Activos Extranjeros del departamento de Tesoro de los Estados Unidos de América), Lista de Terroristas del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, Lista relacionadas con el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva emitida por el Consejo de Seguridad de la ONU; o, iii) Han presentado documentación falsa u omisiones en Declaración Jurada entregada a la Empresa, según lo previsto en el Código Penal Peruano, por el lapso de 6 años desde que se produjo el hecho.

El Directorio ha encargado al Oficial de Cumplimiento, para que juntamente con el ente colegiado; ejerza la supervisión de la implementación y el mantenimiento de los referidos Sistemas de Prevención y/o Gestión; debiendo velar porque goce de autoridad, autonomía e independencia para el ejercicio de sus funciones; reportándole el Oficial, de cualquier actuación, conducta, información o evidencia que pueda vulnerar la presente Política.

La Empresa promueve y garantiza la implementación y funcionamiento del Procedimiento de Planteamiento de Inquietudes (denominado "*Línea de Integridad*"), mediante consultas o denuncias de buena fe ante hechos o conductas sospechosas; garantizando la confidencialidad de estas, así como la protección ante cualquier tipo de represalias al denunciante.

Los trabajadores y/o terceros o partes interesadas que incumplan cualquiera de las disposiciones de esta Política serán sujetos, previa investigación, a las medidas administrativas, civiles, penales y/o acciones contractuales correspondientes.

Acuerdo de Directorio No. 031-2021-PP de fecha 18.03.2021.
LA EMPRESA.

APÉNDICE N° 6

DECLARACIÓN JURADA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Lima, de.....de 2023

Señores:

Petróleos del Perú – PETROPERU S.A.

Presente. –

Yo identificado con DNI N°....., Gerente General / Representante Legal de la empresa....., con RUC N° , con domicilio legal en ;

declaro bajo juramento que:

La empresa a la cual represento ha implementado un Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, conforme a lo ordenado por la Ley N° 29783 y su reglamento; asimismo, se implementará y cumplirá los requerimientos aplicables de ambiente y seguridad exigidos por la reglamentación sectorial y por PETROPERÚ.

Gerente General / Representante Legal

APÉNDICE N° 7

DECLARACIÓN JURADA DE PARALIZACIÓN DE TRABAJOS POR RIESGO INMINENTE

Lima, de de 2023

Señores:

Petróleos del Perú – PETROPERU S.A.

Presente. –

Yo identificado con DNI N°, Gerente General/Representante Legal de la empresa....., con RUC N°, con domicilio legal en; declaro bajo juramento que:

La empresa a la cual represento ha implementado un Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, conforme a lo ordenado por la Ley N° 29783 y su reglamento; asimismo, se implementará y cumplirá los requerimientos aplicables de ambiente y seguridad exigidos por la reglamentación sectorial y por PETROPERÚ.

Gerente General / Representante Legal

APÉNDICE N° 8
INDUCCIÓN ESPECÍFICA EN EL ÁREA DE TRABAJO

Sede:	
OTT/OC:	
Empresa contratista:	
Nombre del trabajador:	
Puesto de Trabajo:	
Fecha:	
Área de trabajo:	

Se deja constancia que durante la inducción específica se ha explicado los siguientes tópicos:

- a. Explicación en campo de los peligros, riesgos y medidas de control (Matriz IPERC) del puesto de trabajo.
- b. Explicación de los trabajos de alto riesgo ejecutados por el puesto de trabajo.
- c. Agentes físicos, químicos, biológicos, ergonomía, psicosociales del puesto de trabajo.
- d. Análisis de Peligro del Proceso (PHA), según la RCD N° 203-2020-OS/CD (según aplique).
- e. Plan de Respuesta a Emergencias establecidos para el área donde se desempeña el trabajador.
- f. Capacitación de los procedimientos de trabajo aplicables al puesto de trabajo.
- g. Código de colores y señalización en el área.
- h. Uso de Equipo de Protección Personal (EPP) apropiado para el tipo de tarea asignada; con explicación de los estándares de uso.
- i. Número de Centro Control y otras formas de comunicación con radio portátil o estacionario; quiénes, cómo y cuándo se deben utilizar.
- j. Práctica de ubicación (recorrido en campo) y uso de equipos de respuesta a emergencias, sistema contra incendio, sistemas de alarma, comunicación, extintores, botiquines, camillas, duchas, lava ojos y otros dispositivos utilizados para casos de respuesta a emergencias.
- k. Como reportar incidentes de personas, maquinarias o daños de la propiedad de la empresa.
- l. Importancia del orden y la limpieza en la zona de trabajo.
- m. Seguimiento, verificación y evaluación del desempeño del trabajador hasta que sea capaz de realizar la tarea asignada.

Firma del Trabajador

**Ingeniero Residente / Responsable del
 CONTRASTISTA**

APÉNDICE N° 09**PLAN DE ACTIVIDADES DE SEGURIDAD, SALUD Y AMBIENTE PARA CONTRATISTAS (PASSA)**

	FORMATOS DE PETROPERÚ	CÓDIGO FORO1-228
	PLAN DE ACTIVIDADES DE SEGURIDAD, SALUD Y AMBIENTE PARA CONTRATISTAS (PASSA)	FORMATO
	GERENCIA QHSSE	Versión: v. 0 Página 1 de 3

Plan de Actividades de Seguridad, Salud y Ambiente (PASSA)

Año:

Nombre de Empresa Contratista:

De la Empresa Contratista

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
<i>Firma</i> <i>Nombres y Apellidos</i>	<i>Firma</i> <i>Nombres y Apellidos</i>	<i>Firma</i> <i>Nombres y Apellidos</i>
<i>Fecha:</i>	<i>Fecha:</i>	<i>Fecha:</i>

Administrador de Contrato de PETROPERÚ S.A.

Nombres	Firma	Fecha Aprobación

Área de Seguridad de PETROPERÚ S.A. (informativo)

Recibió:	Firma	Fecha Recepción

Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
<small>ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERÚ No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ</small>			

	FORMATOS DE PETROPERÚ	CODIGO FORO1-228
	PLAN DE ACTIVIDADES DE SEGURIDAD, SALUD Y AMBIENTE PARA CONTRATISTAS (PASSA)	FORMATO
	GERENCIA QHSSE	Versión: v. 0 Página 2 de 3

- I. Generalidades
- II. Visión, Misión de la Empresa
- III. Descripción del Sistema de Gestión de Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional
- IV. Alcance
- V. Objetivos del Servicio
 - 5.1. Objetivos
 - 5.1.1. Objetivo General
 - 5.1.2. Objetivos Específicos en Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional
 - 5.2. Metas
- VI. Planificación de la Empresa
 - 6.1. Organigrama y responsabilidades de su personal
 - 6.2. Mapa de Procesos
 - 6.3. Recursos – Manejo de Tareas Seguras
 - 6.4. Gestión del Cambio
 - 6.5. Requisitos Legales
 - 6.6. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional
- VII. Implementación y Operación
 - 7.1. Capacitación y Entrenamiento
 - 7.2. Comunicaciones
 - 7.3. Inspecciones y Observación Preventiva
 - 7.4. Procedimientos de Trabajo Seguro
 - 7.5. Salud e Higiene Ocupacional
 - 7.6. Gestión y Manejo Ambiental
 - 7.7. Gestión de Sub Contratistas
 - 7.8. Preparación y respuesta a emergencias
 - 7.9. Control de datos y documentos

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			

 Petroperú	FORMATOS DE PETROPERÚ	CÓDIGO FORO1-228
	PLAN DE ACTIVIDADES DE SEGURIDAD, SALUD Y AMBIENTE PARA CONTRATISTAS (PASSA)	FORMATO Versión: v. 0 Página 3 de 3
	GERENCIA QHSSE	

VIII. Verificación y Acciones Correctivas

- 8.1. Gestión de incidentes, incidentes peligrosos, accidentes y emergencias
- 8.2. Monitoreo y seguimiento
- 8.3. Auditorías

IX. Anexos

1. Anexo 1: Programa Anual de actividades en ambiental, seguridad y salud ocupacional
2. Anexo 2: Mapa de Procesos.
3. Anexo 3: Mapa de riesgos.
4. Anexo 4: IPERC.
5. Anexo 5: Programa Anual de Capacitación y Entrenamiento.
6. Anexo 6: Plan de Preparación y Respuesta a Emergencias.

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			

APÉNDICE N° 10

POLÍTICA DE GESTIÓN SOCIAL

POLÍTICA DE GESTIÓN SOCIAL

Petróleos del Perú –PETROPERÚ S.A. es una empresa del Sector Energía y Minas, propiedad del Estado Peruano, organizada para funcionar como sociedad anónima. Su objeto social es llevar a cabo las actividades que establece la Ley N° 26221, Ley Orgánica de Hidrocarburos, incluyendo sus derivados, la petroquímica básica y otras formas de energía.

PETROPERU S.A., gestiona los aspectos sociales con la misma prioridad que los aspectos operativos, económicos, ambientales y de calidad, en cumplimiento con las leyes y reglamentaciones gubernamentales.

Asimismo, con el objetivo de asegurar un buen desempeño y generar valor social en todas sus operaciones y proyectos, está comprometida con los Principios de Ecuador, las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional, el Pacto Global y la Declaración Universal de Derechos Humanos.

Por ello, asume los siguientes compromisos:

- 1) Integrar la Responsabilidad Social a la cadena de valor de las operaciones de la empresa como un compromiso voluntario orientado a la gestión de grupos de interés, la implementación de las mejores prácticas empresariales, la promoción del comportamiento ético, el respeto a los derechos fundamentales de las personas y la transparencia de su gestión.
- 2) Incorporar estratégicamente el análisis y gestión preventiva de los impactos y riesgos sociales de sus actividades, en los procesos de toma de decisión en todos los niveles de la empresa.
- 3) Establecer relaciones sólidas, constructivas y de respeto mutuo con sus grupos de interés, promoviendo procesos permanentes de diálogo y participación, e informando oportunamente a las poblaciones colindantes sobre los alcances de las operaciones.
- 4) Reconocer, respetar y valorar la diversidad cultural de los pueblos indígenas, sus diferentes aspiraciones y el derecho a mantener sus costumbres y sus prácticas sociales.
- 5) Establecer un mecanismo de reclamación eficaz, accesible y culturalmente apropiado, a fin de atender oportunamente las preocupaciones de sus grupos de interés.
- 6) Monitorear el cumplimiento de los compromisos asumidos voluntariamente y de aquellos que se derivan del cumplimiento de la ley.
- 7) Promover iniciativas de desarrollo sostenible en las zonas colindantes a sus operaciones a través de un equipo de relaciones comunitarias, articulando esfuerzos con el Estado a fin de contribuir con la mejora de la calidad de vida, la autogestión y el bienestar de sus grupos de interés, con miras al logro de los Objetivos del Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.
- 8) Erradicar cualquier tipo o relación con el trabajo infantil, trabajo forzoso y formas de discriminación en la contratación de trabajadores y proveedores.
- 9) Contribuir al bienestar social y al fortalecimiento de las buenas relaciones con nuestros grupos de interés, para lo cual se podrá ceder voluntariamente bienes a título gratuito o como donación a través de las normas internas vigentes de la empresa.
- 10) Impulsar la mejora continua de los procesos de gestión social, destinando los recursos necesarios y desarrollando las competencias organizativas adecuadas para implementar la Política de Gestión Social a fin de lograr el desempeño social eficaz y sostenible de PETROPERU S.A.

Esta Política es de cumplimiento obligatorio para los directivos, colaboradores, contratistas y subcontratistas de PETROPERÚ S. A.

La Gerencia Corporativa Gestión Social y Comunicaciones de PETROPERÚ S. A. es responsable de desarrollar los procedimientos y lineamientos para la aplicación de la Política de Gestión Social.

La Empresa



APÉNDICE N° 11
GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE POBLACIÓN,
ORGANIZACIONES Y AUTORIDADES LOCALES (PROCEDIMIENTO PA1-GCGS-006)

PETROPERÚ		CÓDIGO PA1-GCGS-006
GERENCIA CORPORATIVA GESTIÓN SOCIAL Y COMUNICACIONES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ SISTEMA DE GESTIÓN SOCIAL CORPORATIVO (SGSC)	PROCEDIMIENTO
Sub Gerencia Relaciones Comunitarias	GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE POBLACIÓN, ORGANIZACIONES Y AUTORIDADES LOCALES	Versión : v.2 Página 1 de 9

I. OBJETIVO

Establecer los criterios para la gestión de quejas, reclamos y sugerencias de población, organizaciones y autoridades locales hacia la Empresa o contratistas en sus Sedes, de manera oportuna y eficiente para establecer acciones correctivas inmediatas, a fin de mantener relaciones armoniosas.

II. BASE NORMATIVA**Referencias PETROPERÚ**

- Política de Responsabilidad Social de PETROPERÚ.
- Política sobre Asuntos Comunitarios de PETROPERÚ.
- Política de gestión integrada de la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo de PETROPERÚ.
- Código de Integridad de PETROPERÚ.
- Código de Gobierno Corporativo de PETROPERÚ.
- Reglamento Interno de Trabajo.
- PA1-ADM-001 Procedimiento de Admisión, Procesamiento y resolución de denuncias y protección y beneficios al denunciante.
- Guía para Implementar un proceso de quejas y reclamos sociales (SNMPE).

Referencias Internacionales

- Principios de Ecuador – Principio 6.
- Normas de Desempeño del IFC.
- Principios rectores de la ONU sobre las empresas y los Derechos Humanos.

III. ALCANCE Y RESPONSABILIDAD

- A. Las actividades descritas en el presente documento se aplican a la recepción y atención de quejas, reclamos y sugerencias de población, organizaciones y autoridades locales en cualquiera de las Sedes de PETROPERÚ, en el marco del SGSC.
- B. El Gerente GCGS es responsable de la aprobación del presente procedimiento, así como definir quién(es) llevará(n) a cabo las funciones del Gestor QRS.
- C. El Sub Gerente RRCC es responsable de la revisión del presente documento.
- D. El Coordinador Gestión Social es responsable de elaborar y controlar luego de su aprobación la distribución de este documento, capacitar los Gestores QRS y difundir el procedimiento al personal y contratistas en todas las Sedes de PETROPERÚ.
- E. Los Líderes SGSC (Gerentes y Sub Gerentes de las Sedes) son responsables de adecuarse a lo establecido en el presente documento y difundirlo en su Sede.
- F. El Gestor QRS recibe y gestiona las QRS, coordina con las áreas involucradas, mantiene las comunicaciones con el usuario y registra el proceso en el formato **PETROPERÚ F215** Registro de QRS.
- G. Las áreas involucradas QRS atienden las QRS en los plazos establecidos, de lo contrario realizan los descargos correspondientes.

Revisión 1  Ficha: 57392	Revisión 2	Revisión 3 	Aprobado  BEATRIZ ALVA MART Gerente Corporativo Gestión Social y Comunicaciones 28/12/2017 Ficha: 58217
---	------------	---	---

ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERÚ
No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ.

PETROPERU		CÓDIGO PA1-GCGS-006
GERENCIA CORPORATIVA GESTIÓN SOCIAL Y COMUNICACIONES Sub Gerencia Relaciones Comunitarias	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ SISTEMA DE GESTIÓN SOCIAL CORPORATIVO (SGSC)	
	GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE POBLACIÓN, ORGANIZACIONES Y AUTORIDADES LOCALES	
		PROCEDIMIENTO Versión : v.2 Página 2 de 9

H. Los contratistas y subcontratistas son responsables de la difusión de este procedimiento entre sus trabajadores y la población del entorno de sus áreas de trabajo.

IV. DEFINICIONES

Área de Influencia: Para este procedimiento, se considera espacio geográfico sobre el que las Sedes de la Empresa ejercen algún tipo de impacto. Se considera área de influencia directa a aquella zona en la cual se desarrollará las Operaciones, e indirecta a las áreas aledañas a la misma (Referencia: DS-012-2008-EM).

Área involucrada QRS: Dependencia de la Empresa o proveedor de bien y/o servicio relacionado con la causa de la QRS presentada por el usuario.

Denuncia: Es un tipo de queja por hechos o actos contrarios al Código de Integridad y normativa de la Empresa. (PA1-ADM-001).

Gestor QRS: Personal encargado de los diferentes procesos de QRS para población, organizaciones y autoridades locales. La GCGS determina los Gestores QRS en las sedes.

Grupos de interés (GI): Son los grupos o individuos que afectan o pueden ser afectados por las actividades, productos o servicios de una organización y su desempeño asociado a estos (Estándar AA 1000 SES).

Queja: Son los argumentos presentados por los GI por la percepción de supuestos daños generados a partir de la realización de las actividades de la Empresa (SNMPE, 2013).

Una queja puede incluir conductas inadecuadas de personal de la Empresa, contratistas o subcontratistas con la población, uso inadecuado de recursos, daños ambientales y sociales, daños relacionados a propiedades privadas y comunales, etc.

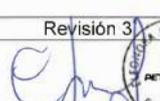
Reclamo: Son las expresiones por casos de supuestos incumplimientos de compromisos generados por la Empresa o por expectativas que tengan los GI respecto a acciones a realizar por parte de la Empresa (SNMPE, 2013).

Sede: Lugar que constituye el núcleo principal de un grupo de actividades en una zona geográfica particular. Para el SGSC se ha considerado las siguientes Sedes:

- Refinería Talara
- Refinería Conchán
- Refinería Iquitos
- Oleoducto Nor Peruano
- Gestión de Comercialización de combustibles líquidos a clientes mineros
- Exploración y Producción de Hidrocarburos
- Planta de Ventas Yurimaguas e Ilo

Sugerencia: Propuesta de acción o procedimiento ofrecido voluntariamente.

Usuario: Persona natural o jurídica, individual o colectivamente organizada que presenta una queja, reclamo o sugerencia.

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.			BEATRIZ ALVA HART Gerente Corporativo Gestión Social y Comunicaciones Ficha: 58116

PETROPERÚ		CÓDIGO PA1-GCGS-006
GERENCIA CORPORATIVA GESTIÓN SOCIAL Y COMUNICACIONES Sub Gerencia Relaciones Comunitarias	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ SISTEMA DE GESTIÓN SOCIAL CORPORATIVO (SGSC)	PROCEDIMIENTO Versión : v.2 Página 3 de 9
	GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE POBLACIÓN, ORGANIZACIONES Y AUTORIDADES LOCALES	

Abreviaturas

- GCGS : Gerencia Corporativa de Comunicaciones y Gestión Social
- QRS : Queja(s), Reclamo(s) o Sugerencia(s).
- RRCC : Relaciones Comunitarias.
- RS : Responsabilidad Social.
- SGSC : Sistema de Gestión Social Corporativo

V. REQUISITOS DEL PROCEDIMIENTO

Necesidad de relacionamiento con grupos de interés y de prevenir conflictos sociales

VI. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

A. Tomar conocimiento de una QRS

Cualquier trabajador, dependencia, contratista o subcontratista que tome conocimiento de una QRS debe escuchar atentamente y direccionar al usuario inmediatamente al Gestor QRS. Si la QRS ingresa directamente a un área involucradas QRS (en físico o virtual), esta debe remitirla al Gestor QRS, vía email, para su respectivo registro.

B. Recibir la QRS

El Gestor QRS recibe las QRS de acuerdo a las siguientes modalidades, que varían en cada Sede:

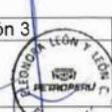
- **Atención presencial:** atención “cara a cara” en las instalaciones de la Empresa o fuera de ella.
- **Atención telefónica:** a través de una línea telefónica y/o anexo.
- **Atención virtual:** A través del portal web de la Empresa, el cual generará un correo electrónico que llegará directamente al Gestor QRS.
- **Atención escrita:** a través de carta o fax recibidos o derivadas al Gestor QRS.
- **Buzón físico:** se implementará en lugares de difícil acceso o en contingencias.

El Gestor QRS debe tener las competencias (**Ver Anexo A**), formación e información suficiente para orientar al usuario y clasificar la información brindada como queja, reclamo o sugerencia.

C. Clasificar y Registrar la QRS

El Gestor QRS registra la QRS recibida en el formato **PETROPERÚ F215 Registro de QRS**, teniendo en cuenta el **Anexo B**. Cuando el usuario no sepa escribir o tenga alguna limitación para hacerlo, debe leer en voz alta lo registrado para obtener la conformidad del usuario.

- a. Cuando la información está incompleta, no admite la QRS y comunica al usuario inmediatamente quien debe subsanar o completar la información en un plazo máximo de **3 días útiles** a partir de su recepción. En el caso que el usuario no regularice su QRS en el plazo establecido, se procede a su archivamiento.

 Revisión 1 Fecha: 27/09/2016	Revisión 2	 Revisión 3	Aprobado  BEATRIZ ALVA HART Gerente Corporativo Gestión Social y Comunicaciones Ficha: 58116
--	------------	--	---

ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERÚ. No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ.

PETROPERÚ		CÓDIGO PA1-GCGS-006
GERENCIA CORPORATIVA GESTIÓN SOCIAL Y COMUNICACIONES Sub Gerencia Relaciones Comunitarias	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ SISTEMA DE GESTIÓN SOCIAL CORPORATIVO (SGSC) GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE POBLACIÓN, ORGANIZACIONES Y AUTORIDADES LOCALES	PROCEDIMIENTO Versión : v.2 Página 4 de 9

- b. Cuando la información está completa, el Gestor QRS admite la QRS:
- i. Si la QRS puede ser resuelta inmediatamente por el Gestor QRS, este indica la solución en el formato, solicita la conformidad del usuario, cierra el caso.
 - ii. De lo contrario, continua con el proceso el cual debe atenderse en un máximo de **10 días útiles luego de su admisión.**

Para el caso de Buzones Físico, el Gestor QRS revisa los formatos recogidos en un máximo de una semana. En el caso de una QRS virtual, esta llega automáticamente a correo electrónico del Gestor QRS para su atención.

En caso que la queja o reclamo sea anónima, el gestor QRS realizará las investigaciones pertinentes, de no encontrarse evidencias se procederá al archivo.

Para el caso de la atención virtual, el formulario estará disponible en la página web de la empresa, cuando el usuario termine de completar la información de acuerdo al **Anexo B**, esta se direcciona automáticamente al email del Gestor QRS.

D. Evaluar la QRS.

El Gestor QRS, evalúa las QRS recibidas,

- i. Si es de su competencia, atienden la QRS estableciendo acciones y plazos de cumplimiento.
- ii. Si no es de su competencia, evalúa a cuál área de la empresa está involucrada en la QRS.

E. Comunicar a las áreas involucradas QRS

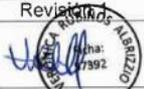
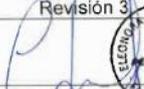
El Gestor QRS comunica a las áreas involucradas QRS, vía email, indicando el detalle y plazo de atención (**10 días útiles desde la admisión de la QRS**). Se debe considerar lo siguiente:

- En el caso que la QRS en la cual esté involucrado un contratista, se debe contactar al área que administra dicho contrato.
- En el caso de que la QRS esté relacionada con un acto contrario al Código de Integridad, se debe derivar al Departamento Recursos Humanos, de acuerdo al procedimiento PA1-ADM-001 Admisión, Procesamiento y Resolución de Denuncias y Protección y Beneficios al Denunciante.

F. Atender la QRS

Las áreas involucradas QRS:

- i. Si la atención es inmediata, comunica (vía email), las acciones tomadas al Gestor QRS, la misma que contacta al usuario en un plazo máximo de **10 días útiles desde su admisión** para comunicarle la respuesta.
- ii. Si la atención no es inmediata, comunica la respuesta con las acciones a tomar y el plazo de cumplimiento al Gestor QRS, el misma que contacta al usuario en un plazo máximo de

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.			BÉATRIZ ALVA HART Gerente Corporativo Gestión Social y Comunicaciones Ficha: 58116

PETROPERÚ		CÓDIGO PA1-GCGS-006
GERENCIA CORPORATIVA GESTIÓN SOCIAL Y COMUNICACIONES Sub Gerencia Relaciones Comunitarias	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ SISTEMA DE GESTIÓN SOCIAL CORPORATIVO (SGSC)	PROCEDIMIENTO Versión : v.2 Página 5 de 9
	GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE POBLACIÓN, ORGANIZACIONES Y AUTORIDADES LOCALES	

10 días útiles desde su admisión para comunicarle la respuesta. De requerir más tiempo para la atención de la QRS, el área involucrada tiene hasta 5 días útiles para comunicarle al Gestor QRS la información. El Gestor QRS remite carta al usuario comunicando una ampliación del plazo de atención de su QRS.

- G. Resolver la QRS con un comité Ad-hoc**
Cuando la QRS no pueda ser atendida por las áreas involucradas QRS o se requiera más de una dependencia para resolver la QRS (Por ejemplo: Demandas, Indemnizaciones, Compensaciones, Aspectos contractuales, etc.), el Gerente de la Sede en coordinación con el Gestor QRS designa un comité ad-hoc o solicita a una instancia superior que evalúe el caso.
- H. Responder al Usuario**
El Gestor QRS comunica al usuario las acciones tomadas o las acciones a tomar y su plazo de implementación mediante el canal de comunicación de respuesta señalado por el usuario en un plazo máximo de **10 días útiles desde la admisión de la QRS**. De ser necesario, realiza una visita para explicarle los avances y la respuesta del proceso.
- I. Verificar cumplimiento de solución propuesta**
El Gestor QRS verifica el cumplimiento de las acciones propuestas por las áreas involucradas QRS, comité Ad-hoc u otra instancia superior de la Empresa, hasta dos días antes de cumplir con el plazo establecido para cada caso.
- J. Conformidad de Usuario**
El Gestor QRS solicita la conformidad de las acciones implementadas por la empresa o por la respuesta brindada y la registra en el formato **PETROPERÚ F215 Registro de QRS**.
 - a. Si el usuario no está conforme con la acción tomada por la empresa, el Gestor QRS explica de manera sencilla los argumentos utilizados por la Empresa, si el usuario persiste con el requerimiento, se le invitará a ingresar nuevamente su requerimiento para una reevaluación o se le indicará otros canales en los cuales pueda canalizar su requerimiento.
 - b. Si está conforme, procede a cerrar el caso.
- K. Cerrar casos**
El Gestor QRS cierra los casos, previa conformidad del usuario.
- L. Reporte a GCGS**
El Gestor QRS remite las estadísticas mensualmente a la GCGS para determinar acciones o lineamientos corporativos que sean necesarios para prevenir los conflictos y mantener las relaciones armoniosas con las población, organizaciones y autoridades locales aledañas a las operaciones.

II. DOCUMENTOS GENERADOS

Formulario electrónico PETROPERÚ F215 Formato de QRS

Revisión 1  Fecha: 07/30/2015	Revisión 2	Revisión 3 	Aprobado 
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERÚ No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ.			BEATRIZ ALVA HART Gerente Corporativo Gestión Social y Comunicaciones Fecha: 08/11/16

		CÓDIGO PA1-GCGS-006
GERENCIA CORPORATIVA GESTIÓN SOCIAL Y COMUNICACIONES Sub Gerencia Relaciones Comunitarias	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ SISTEMA DE GESTIÓN SOCIAL CORPORATIVO (SGSC) GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE POBLACIÓN, ORGANIZACIONES Y AUTORIDADES LOCALES	PROCEDIMIENTO Versión : v.2 Página 6 de 9

VII. RECOMENDACIONES O PRECISIONES

- El Procedimiento predecesor de este procedimiento es el PA1-DES-019 Gestión de Quejas, Reclamos y Sugerencias en Comunidad.
- En el caso de contar con un Sistema Informático automatizado, la información será cargada a dicha plataforma.
- A fin de canalizar adecuadamente las QRS, informará a las contratistas y subcontratistas la obligación de notificar oportunamente de las QRS según este procedimiento.
- En el caso de contingencias ambientales como derrames de petróleo, el procedimiento se implementará in situ, en la Oficina de Relaciones Comunitarias.
- Fecha de la próxima revisión: Enero 2020

VIII. CAMBIOS CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR

- Se actualizaron las funciones a la estructura vigente de la Empresa y el SGSC.
- Se actualizó el código del procedimiento.
- Se actualizaron los Estándares de Referencia y la base Normativa.

III. PROCESO AL QUE PERTENECE

No Aplica

IX. ANEXOS

Anexo A: Competencias para el Gestor QRS

Anexo B: Parámetros para completar el formato QRS

Anexo C: Diagrama de Flujo - Gestión de Quejas, Reclamos y Sugerencias en población, organizaciones y autoridades locales

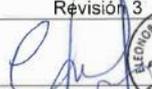
Revisión 1  FICHA: 57392 	Revisión 2	Revisión 3  	Aprobado  BEATRIZ ALVA HART Gerente Corporativo Gestión Social y Comunicaciones FICHA: 58116
--	------------	---	---

ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERÚ. No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ.

PETROPERÚ		CÓDIGO PA 1-GCGS-006
GERENCIA CORPORATIVA GESTIÓN SOCIAL Y COMUNICACIONES Sub Gerencia Relaciones Comunitarias	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ SISTEMA DE GESTIÓN SOCIAL CORPORATIVO (SGSC)	PROCEDIMIENTO Versión : v.2 Página 7 de 9
	GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE POBLACIÓN, ORGANIZACIONES Y AUTORIDADES LOCALES	

Anexo A: Competencias el Gestor QRS

1. Tolerancia: capacidad del manejo de la frustración de parte del personal, por ello se espera de ellos:
 - Manejo eficiente de usuarios difíciles.
 - No asumir como algo personal lo que le sucede en su puesto de trabajo.
 - Visualizar a cada usuario en forma independiente, todos los usuarios son diferentes.
 - Mantener la objetividad, las emociones y sentimientos bajo control.
 - Tener dominio de la situación ante un usuario.
 - No responder con enojo, con gritos o con golpes.
2. Empatía: habilidad de ponerse en los "zapatos del usuario" estar del "otro lado" del mostrador y reconocer las necesidades y deseos de estos. Para ello se espera que el personal:
 - Saber escuchar con atención.
 - Interpretar lo que el usuario nos dice en aspectos concretos y relativos a nuestra labor.
 - Confirmar con el usuario lo que nosotros interpretamos, para validar la información (parafrasear).
 - Buscar la mejor solución para el cliente.
 - Indicarle al usuario las opciones que poseemos para ayudarlo.
 - Mantener "línea abierta" en todo momento con el usuario.
3. Comunicación: capacidad de establecer una relación recíproca en el manejo de la información. Esperamos que posea las siguientes características:
 - Utilizar un lenguaje acorde con el usuario que este atendiendo.
 - Permitir que el usuario pueda hablar.
 - No responder sin tener clara la necesidad del usuario.
 - Hablar claro y concreto.
4. Capacidad técnica: conjunto de conocimientos y valores empresariales que son la razón de ser de la organización. Para ello se espera de los colaboradores de servicio lo siguiente:
 - Conocer la estructura y procesos de la Empresa.
5. Resultados: habilidad en lograr con eficiencia y eficacia las necesidades de los usuarios. Para ello se espera lo siguiente:
 - Reconocer con claridad las necesidades de los usuarios.
 - Brindar la mejor solución al usuario, sin que afecte los intereses de la empresa.
 - Responder no solo con diligencia sino en un tiempo prudencial.
 - Al tomar decisiones buscar las más rentables para la Empresa y para el usuario.

Revisión 1  Fecha: 1992	Revisión 2	Revisión 3  LEONOR LEÓN / LEÓN PETROPERÚ Fecha: 98136	Aprobado  BEATRIZ ALVA HART Gerente Corporativo Gestión Social y Comunicaciones Fecha: 58116
--	------------	---	---

ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERÚ
No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ.

PETROPERÚ		CÓDIGO PA1-GCGS-006
GERENCIA CORPORATIVA GESTIÓN SOCIAL Y COMUNICACIONES Sub Gerencia Relaciones Comunitarias	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ SISTEMA DE GESTIÓN SOCIAL CORPORATIVO (SGSC)	PROCEDIMIENTO Versión : v.2 Página 8 de 9
	GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE POBLACIÓN, ORGANIZACIONES Y AUTORIDADES LOCALES	

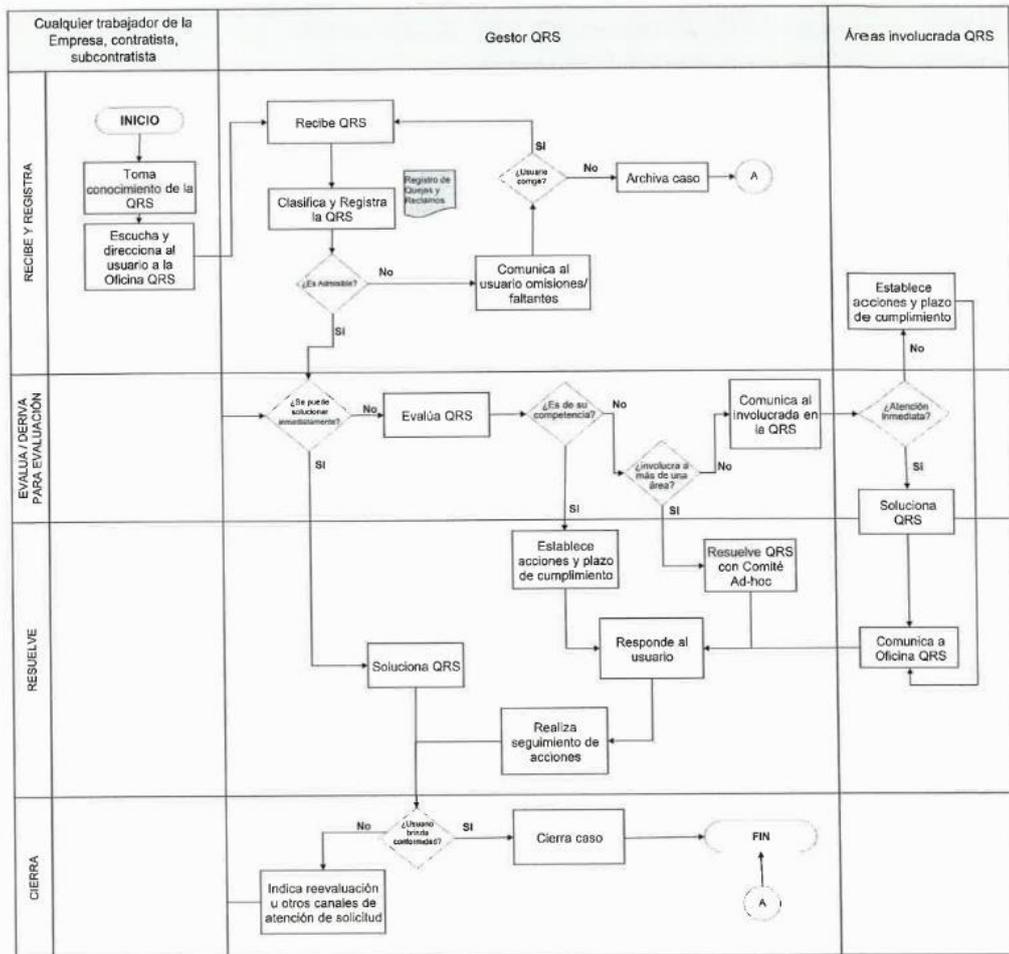
Anexo B: Parámetros para completar el formato

Campo	Descripción
Código	Indicar el código de Queja (QJA), Reclamo (RCL) o Sugerencia (SUG), seguido de 4 dígitos de la Operación o proyecto y un número correlativo. La copia autogenerada será entregada al usuario. Ej.: QJA-PMRT-001
Fecha	Fecha en que se registra la queja, reclamo o sugerencia.
Datos del Registrador	Indicar el nombre y DNI de la persona que atiende la QRS bajo la modalidad presencial, telefónica o virtual, en el caso de los formularios completados directamente por el usuario, este campo se omite.
Datos del usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Se detallará el nombre completo, DNI, dirección, teléfono, organización que representa, nombre y documentos de los acompañantes (si corresponde). - En los casos en que se actúe en representación, consignar la indicación de la forma en que se acordó presentar la QRS (acuerdo, acta, etc.). En este caso, de ser posible, presentar una copia del documento que acredite la representatividad del usuario.
Descripción de la queja, reclamo o sugerencia	Se transcribirá, en la medida de lo posible, citando las frases mencionadas y sucesos referidos en tiempo y personas involucradas; así como todos los detalles mencionados por el usuario. Se listan los documentos o situaciones en las que se produce la QRS. De ser posible, deben anexarse las fotocopias los documentos que presente el usuario; así como copia de su DNI.
Responsabilidad	Indicar si la responsabilidad de la QRS. En caso de que la QRS involucre también actores fuera de la empresa (otros miembros de la población, autoridades, etc.) se deberán identificar a fin de definir una clara distribución de responsabilidades de los involucrados respecto del tema.
Calificación de la queja o reclamo	<p>Denuncia: Es un tipo de queja por hechos o actos contrarios al Código de Integridad y normativa de la Empresa. (PA1-ADM-001).</p> <p>Queja: Son los argumentos presentados por los GI por la percepción de supuestos daños generados a partir de la realización de las actividades de la Empresa (SNMPE, 2013). Una queja puede incluir conductas inadecuadas de personal de la Empresa, contratistas o sub contratistas con la población, uso inadecuado de recursos, daños ambientales y sociales, daños relacionados a propiedades privadas y comunales, etc.</p> <p>Reclamo: Son las expresiones por casos de supuestos incumplimientos de compromisos generados por la Empresa o por expectativas que tengan los GI respecto a acciones a realizar por parte de la Empresa (SNMPE, 2013).</p> <p>Sugerencia: propuesta o idea de mejora respecto alguna situación que se suscite en el Proyecto.</p>
Propuestas de solución	Se solicita al usuario que sugiera al menos dos alternativas para solucionar la QRS, registrándose todas, sin emitir juicio.
Firma del usuario	Se toma la firma y huella en señal de respaldo a lo sistematizado y como referencia futura para cualquier aclaración posterior.
Seguimiento	Se registran las fechas y descripciones de las acciones tomadas para solucionar la QRS.
Conformidad y Cierre	Se solicita al usuario firma y huella en señal de conformidad del usuario. De ser el caso se recogen los comentarios al respecto. Se indica el nombre y firma del responsable del cierre.

 Revisión 1 Fecha: 7/7/2012	Revisión 2	 Revisión 3	 Aprobado
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERÚ. No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ.			
BEATRIZ ALVA HART Gerente Corporativo Gestión Social y Comunicaciones Ficha: 58116			

		CÓDIGO PA 1-GCGS-006
GERENCIA CORPORATIVA GESTIÓN SOCIAL Y COMUNICACIONES Sub Gerencia Relaciones Comunitarias	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ SISTEMA DE GESTIÓN SOCIAL CORPORATIVO (SGSC) GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE POBLACIÓN, ORGANIZACIONES Y AUTORIDADES LOCALES	PROCEDIMIENTO Versión : v.2 Página 9 de 9

Anexo C: Diagrama de Flujo



	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
			
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERÚ. No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ.			BEATRIZ ALVA HART Gerente Corporativo Gestión Social y Comunicaciones Ficha: 58116