

	Guía de Relaciones Comunitarias para Contratistas de Construcción de Cálidda	Fecha de Vigencia:
		18/02/2020
Versión: 03	Código: S-COM-001	

1	OBJETIVOS
1.1	Cumplir con nuestra Política de Sostenibilidad (N-SGI-001) , comprometiéndonos a que todas las operaciones de nuestro negocio estén enmarcadas en nuestro enfoque de sostenibilidad, el cual busca contribuir al bienestar de las comunidades, minimizar el impacto ambiental y generar valor para nuestros accionistas.
1.2	Cumplir con los compromisos asumidos en el Plan de Comunicación y Relaciones Vecinales de nuestros Instrumentos de Impacto Ambiental.
1.3	Prevenir conflictos sociales a través de la generación de condiciones óptimas para el diálogo con los grupos de interés, mediante una estrategia de coordinación estrecha y comunicación directa sobre el servicio de distribución de Gas Natural a los pobladores de las áreas de influencia social de los proyectos de construcción de redes, así como del mantenimiento del sistema de distribución.
1.4	Establecer lineamientos de cumplimiento obligatorio en el trabajo de Relaciones Comunitarias de las contratistas de construcción, donde se establezcan responsabilidades y metas que permitan medir y evaluar el cumplimiento del contrato de cada contratista.
1.5	Posicionar de forma externa como interna, la gestión de los equipos de Relaciones Comunitarias, estableciendo relaciones de confianza con los colaboradores involucrados en los procesos de construcción y mantenimiento de redes de Gas Natural; de tal manera que se den a conocer el proceso y se involucren en él.
2	ALCANCE
2.1	La presente guía está dirigida a las empresas contratistas de construcción de Cálidda y es supervisado por la Coordinación de Relaciones Comunitarias de Cálidda y los representantes que Calidda designe para la supervisión de su cumplimiento, en adelante, Empresa Supervisora.
3	EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO
3.1	N.A.
4	DEFINICIONES
4.1	N.A.
5	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
5.1	EIA de la Distribución de Gas Natural por Red de Ductos en Lima y Callao. R.D. N° 190-2002-EM/DGAA. 02.07.2002
5.2	EIA Redes Secundarias de las Otras Redes de Distribución de Lima y Callao. R.D. N° 0116-2004-MEM/AAE. 13.08.2004
5.3	Política de Sostenibilidad (N-SGI-001)
5.4	Código de Ética Calidda (N-AUI-005)
6	DISPOSICIONES ESPECIFICAS
6.1	<p>PERFIL: Contratista de Construcción</p> <p>Descripción: Cuenta con un equipo de Relaciones Comunitarias con la finalidad de cumplir el contrato marco que tiene con Cálidda. Le brinda todas las facilidades a su equipo de Relaciones Comunitarias para el correcto desenvolvimiento y ejecución de la presente Guía y acciones complementarias, según sea el caso, de los proyectos de construcción y mantenimiento del sistema de distribución de Gas Natural.</p> <p>PERFIL: Empresa Supervisora</p>

	<p>Descripción: Posee un equipo de supervisores de Relaciones Comunitarias con la finalidad de comprobar que todas las acciones que tienen los equipos de Relaciones Comunitarias de las contratistas de construcción estén acordes con el cumplimiento de la presente Guía de Relaciones Comunitarias en todos los procesos donde estén involucrados.</p> <p>PERFIL: Cálidda</p> <p>Descripción: Cuenta con un equipo de Relaciones Comunitarias, el cual lleva el seguimiento de los involucrados anteriormente mencionados; velando que las acciones realizadas por ambos estén acordes con los objetivos y el cumplimiento de la presente Guía en todos los procesos donde estén involucrados.</p>
6.2	Las empresas contratistas de construcción que realizan labores para Cálidda, como parte del servicio materia del contrato, deben realizar trabajos de relacionamiento comunitario antes, durante y después de cada proyecto asignado, conforme a los lineamientos descritos en la presente guía, así como cualquier indicación o pauta que le indique Cálidda. Por ello, el contratista está obligado a prestar dicho servicio con el personal idóneo, profesional y suficiente. Es imprescindible que el equipo de Relaciones Comunitarias cumpla el perfil profesional especificado en el Anexo 01: Perfil del Relacionista Comunitario .
6.3	El equipo de Relaciones Comunitarias de la Contratista está en la obligación participar en reuniones de planificación y coordinación de los trabajos relacionados a tendidos de redes, ventas comerciales, seguridad, calidad, etc., ya sea con la comunidad, con su empresa contratista, la empresa supervisora y/o con Cálidda. La finalidad del acompañamiento es el aporte del enfoque social del Relacionista Comunitario a las actividades de la Contratista para que se desarrollen de una manera óptima y en armonía con el entorno y la comunidad.
6.4	La asignación de personal de la contratista debe asegurar el cumplimiento de los requerimientos de la presente guía, teniendo en cuenta el número de profesionales necesarios para el cumplimiento óptimo de todos los procesos descritos; considerar que el personal debe ser como mínimo, proporcional a las zonas donde se van a ejecutar o se están ejecutando las obras de instalación de redes de distribución de Gas Natural, especialmente cuando sea necesaria una intervención social de emergencia, tal como un conflicto social. En caso se suscite algún caso de conflicto social, es imprescindible que se tome en consideración las acciones planteadas en el Anexo 05: Procedimiento en caso de Conflicto Social .
6.5	La contratista deberá otorgar fotocheck y equipo de protección personal (EPP) completo a cada representante del equipo de Relaciones Comunitarias para la realización de sus actividades, Así también, deberá contar con todos los recursos tecnológicos necesarios para el cumplimiento de sus actividades, tanto de campo como de gabinete (Ejem: Smartphone, computadora, otros).
6.6	Todo miembro del equipo de Relaciones Comunitarias está en la obligación de portar siempre el fotocheck y utilizar el EPP adecuado para cada etapa de la obra asignada (En Ejecución de Obra, el EPP completo; en otras etapas se puede prescindir del casco; el/la relacionista comunitario(a) debe de considerar que, en caso de presentarse alguna situación de emergencia, tal como un conflicto social, en los tramos de ejecución de obra debe de contar con todos los EPP). De acuerdo con el Manual de Identidad Cálidda para Contratistas (Polietileno) (M-GEM-001)
6.7	La contratista elaborará los diagnósticos sociales emitiendo el Formato de Informe Social (F-COM-002) , formulando estrategias de comunicación y educación para cada uno de los escenarios identificados, especialmente para identificar si durante la intervención es necesario aplicar el Anexo 02: Acciones complementarias de comunicación en Distritos Complejos .
6.8	La contratista debe mantener una comunicación continua con Cálidda, a través de la Coordinación de Relaciones Comunitarias, y con el equipo de supervisores designados por

	Cálidda, quiénes serán los que aseguren una adecuada supervisión y liderazgo de los procesos que debe implementar la contratista.
6.9	Cálidda se reserva el derecho de realizar evaluaciones periódicas con la finalidad de verificar el cumplimiento de la presente guía, así como cualquier otra obligación prevista. El informe de la mencionada supervisión será remitido al coordinador del equipo de Relaciones Comunitarias de la contratista y, de ser el caso, la contratista está en la obligación de implementar acciones de mejora o correctivas de manera inmediata; el cumplimiento de éste será revisado por Cálidda y la empresa supervisora.
6.10	La participación de los equipos de relacionistas comunitarios, así como de los Coordinadores de Relaciones Comunitarias de construcción, en las reuniones convocadas por Cálidda o quien Cálidda designe para la supervisión de las actividades, son de asistencia obligatoria, pues en ellas es donde se realiza una retroalimentación de las acciones positivas o negativas en el accionar con la comunidad.
6.11	Todas las actividades enmarcadas en la presente guía deben ser ejecutadas únicamente por el/la Relacionista Comunitario(a) de la empresa contratista.
6.12	La supervisión de los procesos de Relaciones Comunitarias podrá ser realizada por los representantes que Cálidda designe para ello. Asimismo, se considerará como metodología de evaluación al contratista, el promedio de cumplimiento de tiempo y calidad de los procesos de la presente guía, debiendo superar el 80% como mínimo. De no llegar al mínimo, se considerará como impacto en el entorno social, a considerar en el marco de la evaluación al contratista. La forma de evaluación de la contratista en cuanto a los procesos de Relaciones Comunitarias está descrita en el Anexo 03: Metodología de evaluación a contratista
6.13	<p>DIAGNÓSTICOS SOCIALES DE LA(S) COMUNIDAD(ES) INVOLUCRADA(S) EN EL PROYECTO</p> <p>Elaboración del Informe Social con los datos recogidos en el diagnóstico social, bajo el Formato de Informe Social (F-COM-002).</p> <p>Con la finalidad de asegurar un desarrollo óptimo de los trabajos de Cálidda y sus contratistas en campo, el/la Relacionista Comunitario(a) debe identificar -de manera previa al inicio de obras- las principales dinámicas y líderes locales de las comunidades del área de influencia de los proyectos con, al menos, quince (15) días de anticipación a fin de completar, utilizar y enviar el Formato de Informe Social (F-COM-002) proporcionado por Cálidda.</p> <p>Cada una de las empresas contratistas deberá iniciar la planificación oportuna para la elaboración del informe social una vez recibido el correo con la asignación del proyecto constructivo, con la finalidad de cumplir los plazos establecidos en la presente Guía de Relaciones Comunitarias. Es de suma importancia que la contratista de construcción brinde todas las facilidades al relacionista comunitario/a para cumplir con los plazos establecidos.</p> <p>La elaboración del informe social es un trabajo de investigación que permite al equipo de Relaciones Comunitarias obtener información de fuentes primarias, tales como entrevistas, reuniones u otras acciones a dirigentes y/o vecinos que habitan en las zonas a fin de obtener la información social más relevante de la zona y apoyándose en fuentes secundarias como libros, estudios o encuestas municipales u otras que el/la relacionista comunitario(a) pueda acceder durante el periodo de recojo de información.</p> <p>Para la correcta realización del diagnóstico social de la comunidad involucrada en el proyecto, se debe cumplir con los siguientes lineamientos:</p>

- Conocer el alcance del proyecto asignado y sus beneficiarios inmediatos, previa coordinación con el área constructiva de la contratista, con la finalidad de no generar expectativas en la población que no accederá al servicio por algún motivo de fuerza mayor.
- Conocer claramente las etapas que se desarrollarán en el proyecto.
- Investigar la dinámica socioeconómica y cultural de la zona a intervenir, así como las relaciones de poder, entre los distintos actores sociales del área.

La información recabada por el/la relacionista comunitario(a) será la base para el análisis y redacción de los ítems especificados en el [Formato de Informe Social \(F-COM-002\)](#), por lo que se deberán tomar en cuenta las siguientes directrices:

Ítem 1, Descripción General: El presente ítem tiene por finalidad la descripción del área de influencia social a grandes rasgos, incluyendo la siguiente información: Ubicación geográfica del proyecto, una breve historia del área de influencia social, descripción organizativa, las actividades económicas de la población, su perfil educativo, dinámica social, problemática, etc.

Ítem 2, Descripción complementaria: Considera el metraje total de la tubería y los diámetros que se utilizarán en el proyecto. Se debe de realizar una descripción de las calles a intervenir, sus características físicas, el nivel de tránsito vehicular/peatonal y su antigüedad.

Ítem 3, Identificación de líderes/organizaciones sociales: El objetivo es identificar a los líderes sociales de comités de base social (Dirigentes, vecinos líderes, etc.) de toda el área de influencia social del proyecto. Es necesario consignar al menos 2 (dos) representantes por cada organización social del mismo sector, a fin de contar con una mayor cantidad de canales de comunicación con la población y/o en caso se detecte que una organización social no cuente con tanta representatividad entre sus asociados. Es importante considerar a todos los líderes/dirigentes sociales formales e informales que tengan credibilidad y representatividad en la población del proyecto.

Ítem 4, Instituciones de Impacto: Se debe dar cuenta de todas las instituciones, que no sean organizaciones sociales de base, que se verán impactadas por el desarrollo del proyecto, dentro del área de influencia social del proyecto. El/la relacionista comunitario(a) debe de considerar los siguientes criterios para las instituciones de impacto:

- Público al que atienden (niños, ancianos, gestantes, madres con niños, personas con discapacidad, enfermos, etc.).
- Afluencia de personas.
- Afectación económica significativa por la ejecución de la obra.
- Dimensión del comercio (parqueo vehicular, ingreso y salida de carga y descarga de mercadería, etc.).
- Instituciones públicas y diplomáticas.
- Grado de influencia mediática en la comunidad (Institución que puede generar de corriente de opinión negativa en el área de influencia social).

Ítem 5, Elementos valorados de la comunidad: Para la identificación del presente ítem se debe de considerar lo siguiente:

- La problemática social que le da razón de ser. Eje. Rejas o tranqueras, debido a la inseguridad ciudadana de la zona.

- El origen de su financiamiento. La población tiende a poner en valor, aquellos elementos que les ha generado costo económico.
- Espacios que permiten la recreación familiar.
- Costo social, referido a la experiencia de gestión para obtener el bien.

Ítem 6, Relación con las autoridades municipales: El/la relacionista comunitario(a) debe de analizar la relación entre la población y la Municipalidad que abarca el proyecto, más allá de la prestación de los servicios básicos urbanos (limpieza, seguridad, etc.) e incluir para su análisis, la política de transparencia y puertas abiertas que toda institución pública tiene con su comunidad, iniciativas de obras o de desarrollo social en la zona, o relación con los líderes locales.

Ítem 7, Predisposición de la localidad frente a obras civiles: Consignar la última obra de construcción en la zona e identificar el nivel de satisfacción de esa experiencia. En caso de haber alguna incomodidad por parte de los vecinos, analizar los motivos de la inconformidad y las expectativas de la población que tiene acerca del proyecto, con énfasis en la masificación del gas natural por el área de influencia social.

Ítem 8, Antecedentes de conflictos: El/la relacionista comunitario(a) debe de analizar toda situación que haya generado inconvenientes sociales en el área de intervención, declarando las causas, los actores involucrados y sus intereses, y el estado actual del conflicto. Se debe de priorizar aquellas situaciones sociales que generaron paralizaciones de obra o las puedan originar durante la ejecución del proyecto.

Ítem 9, Potenciales riesgos sociales: Se deben de identificar todas las situaciones sociales que puedan afectar la ejecución normal del proyecto. Es importante considerar que, los riesgos son multicausales, por lo tanto, pueden ser de origen tanto externo como interno a la empresa contratista. Para su análisis tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Pasivos sociales/ambientales de otras empresas (Contratistas de Cálidda u otros servicios públicos) en el área de influencia social.
- Impacto del proceso constructivo en la dinámica social y económica de la zona (alteración de sus actividades diarias, elementos valorados o instituciones de impacto)
- Antecedentes de conflictos (malas experiencias antes, durante y/o después de la ejecución de otros proyectos)
- Impactos del proceso constructivo y la condición geográfica o estructural de los espacios públicos/privado de los sectores de asignación.
- Las relaciones de poder entre los líderes vecinales y las autoridades Municipales.
- El alcance del proyecto: Ejem. Ejecución del proyecto para masificar el servicio de Gas Natural en algunos predios dentro de una organización social mayor.
- Grado de inseguridad existente en el sector asignado.
- Todas aquellas condiciones que el/la relacionista comunitario(a) identifique y considere que pueda afectar a la normal ejecución y sostenibilidad de los proyectos.

Ítem 10, Recomendaciones: Guardan correspondencia con el ítem 9, potenciales riesgos sociales. A partir de la identificación de los riesgos sociales en el área de influencia social del proyecto se debe de proponer un Plan de Acción para revertir la(s) situación(es) detectadas durante el recojo de información para el llenado del [Formato de Informe Social \(F-COM-002\)](#).

Toda la información social será recopilada utilizando el [Formato de Informe Social \(F-COM-002\)](#) y remitido a Cálidda en formato digital según la fecha de entrega solicitada al momento de la

	<p>asignación, quince días antes del inicio de la obra y con una vigencia de hasta 90 días. Para el envío, la Contratista debe de adjuntar el plano del proyecto en un PDF o formato de fácil lectura y en el cuerpo del correo electrónico se debe de adjuntar el Formato de Resumen de Informe Social – RIS, el cual debe de estar acorde con el Anexo 04: Plantilla de Resumen de Informe Social – RIS.</p> <p>De existir cambios en la dinámica social y/o en la información presentada, antes del inicio o durante el desarrollo del proyecto, estos deberán ser informados a Cálidda mediante una actualización del informe social, en un periodo de un mes, contado desde la recepción del Informe Social.</p> <p>Si el/la Relacionista Comunitario(a) de la contratista de construcción identifica algún potencial conflicto social, mientras se encuentra ejecutando las actividades de diagnóstico social, éste debe informarlo a su jefe inmediato, al equipo de Relaciones Comunitarias de Cálidda y a la empresa de supervisión de Relaciones Comunitarias, proponiendo un Plan de Acción para su solución en el corto plazo de su hallazgo. Para estos casos, el/la relacionista comunitario(a) debe de ejecutar los lineamientos descritos en el Anexo 05: Procedimiento en caso de Conflicto Social.</p> <p>El equipo de Relaciones Comunitarias de Cálidda realizará supervisiones aleatorias al trabajo de diagnóstico y de la elaboración del Formato de Informe Social (F-COM-002). Esta supervisión podrá ser realizada por los representantes que Cálidda designe para la verificación de cumplimiento de tiempo y calidad de los procesos, los cuales realizarán un informe de cada supervisión realizada, la cual será remitida al coordinador de Relaciones Comunitarias de la contratista de construcción y, de ser el caso, la contratista está en la obligación a implementar las acciones de mejora o correctivas de manera inmediata; el cumplimiento de éste será revisado por la empresa supervisora.</p>
<p>6.14</p>	<p>PROCESO DE INFORMACIÓN Y APLICACIÓN DE LOS REGISTROS DE COMUNICACIÓN</p> <p><u>Lineamiento Generales:</u></p> <p>Los Registros de Comunicación, se aplican antes del inicio de la obra y previo a la gasificación de todos los proyectos constructivos, en cada predio ubicado dentro del área de influencia social (comunidad, vecinos, comercios, etc.).</p> <p>El Registro de Comunicación también debe de ser utilizado en trabajos especiales de mantenimiento y/o emergencias, necesariamente. Este Registro de Comunicación está estandarizado bajo el Formato de Registro de Comunicación (F-COM-001) y deberá ser llenado siempre con letra legible y respetando la estructura del formato que se encuentre vigente en el sistema de gestión de Cálidda.</p> <p>Todo proceso de información tiene como plazo de ejecución 2 días antes de la actividad programada y una validez de hasta 10 días calendarios, posterior a ello se deberá realizar una redifusión.</p> <p>Se aplicarán redifusiones de comunicación, cuando los registros de difusión no se encuentren vigentes, es decir tengan un periodo mayor a diez días o cuando el supervisor asignado observe que la difusión no se realizó cumpliendo los procedimientos de comunicación efectiva.</p> <p>Las redifusiones deben de ser ejecutadas con los mismos plazos de las difusiones realizadas (48 horas antes como mínimo y 10 días como máximo). El área de Relaciones Comunitarias de la</p>

contratista de construcción debe coordinar con el área constructiva de su empresa, la fecha más exacta del inicio de los trabajos de obra para evitar realizar múltiples redifusiones ya que pueden generar desconfianza y molestias en la comunidad, desencadenando la generación de un posible conflicto con los actores sociales involucrados.

En el [Formato de Registro de Comunicación \(F-COM-001\)](#) se deberá detallar, en la columna de comentarios, la descripción del predio difundido cuando no se encuentre a sus ocupantes, además de la premisa "Ausente/Bajo puerta". Asimismo, se debe de utilizar el espacio de observaciones del registro de difusión para todo suceso que se presente durante la actividad y que no haya permitido el normal desarrollo de información a la comunidad u otra anotación que identifique un evento importante en la comunidad.

El llenado del [Formato de Registro de Comunicación \(F-COM-001\)](#), deberá ser siempre con letra legible y respetando la estructura del formato, a través del recojo de firmas y/o comentarios de los vecinos a quienes se comunica la información.

La compilación de Registros de Comunicación ejecutados debe de ser remitido a la Equipo de Relaciones Comunitarias semanalmente (todos los lunes) en una carta, adjuntando todos los registros elaborados la semana anterior, escaneados a colores y con las firmas correspondientes en un CD. Cada archivo adjunto debe responder a la compilación de todos los proyectos realizados y estrictamente en la orden determinada por la carta. Se deben de tomar en cuenta los siguientes datos para el correcto envío de la carta:

- Fecha de ejecución del [Formato de Registro de Comunicación \(F-COM-001\)](#)
- Código del proyecto
- Tipo de actividad (Difusión de Inicio de Obra/Gasificación)
- Nombre del proyecto/Sector
- Malla
- Distrito
- Tipo de Red (Acero/Polietileno/ERP)
- Relacionista responsable del proyecto
- N° de hojas de la comunicación
- N° de predios de la malla difundida y del registro remitido.

Todos los martes, las contratistas de construcción deben de remitir vía correo electrónico a Cálidda y a la empresa supervisora la compilación de Registros de Comunicación ejecutados la semana anterior y el cargo de la carta de ingreso de éstos a Mesa de Partes de Cálidda.

Los representantes del área de Relaciones Comunitarias de Cálidda podrán realizar supervisiones aleatorias al trabajo de difusión de inicio de obras. Esta supervisión también podrá ser realizada por los representantes que Cálidda designen para la verificación de cumplimiento de tiempo y calidad de los procesos, los cuales realizarán el respectivo informe de cada supervisión realizada y será remitida al coordinador de Relaciones Comunitarias de la contratista de construcción.

Difusión de inicio de obras:

Después del trabajo de diagnóstico y elaboración del [Formato de Informe Social \(F-COM-002\)](#), y antes de iniciar los trabajos, el/la Relacionista Comunitario(a) de la empresa contratista debe realizar visitas puerta a puerta para informar a los vecinos y comercios del área de influencia social del proyecto, acerca de las características del proyecto a desarrollarse y absolver cualquier

consulta que pueda surgir al respecto, tanto sobre el proceso de construcción de las redes como del Gas Natural y sus beneficios, con la finalidad de prevenir posibles conflictos sociales.

Con esta intervención se busca brindar información adecuada y de manera oportuna a la población local impactada por los proyectos (Dentro y fuera del área del proyecto, de acuerdo con su área de influencia social) con el fin de prevenir posibles conflictos, manteniendo siempre una comunicación fluida con la comunidad sobre el desarrollo del proyecto.

El inicio de la obra debe notificarse a la comunidad como mínimo **48 horas (2 días) antes** de la fecha de inicio de obra y con una anterioridad no mayor a 10 días, con la finalidad de que puedan establecerse las acciones de prevención, conocimiento del servicio, absolución de consultas, información de posibles estafas o posibles acuerdos con la comunidad (Ej.: Acceso a viviendas, comercios, instituciones educativas, gestión de rampas y puentes peatonales en coordinación con el Prevencionista de obra, otros).

Para la ejecución de esta tarea se utiliza como materiales de comunicación folletos informativos, los mismos que son diseñados por Cálidda e impresos por la contratista quien deberá cumplir los estándares establecidos de calidad de impresión. Los folletos deben ser difundidos únicamente por el/la Relacionista Comunitario(a) de la empresa contratista antes del inicio de los trabajos para la instalación de redes al 100% de predios ubicados dentro del proyecto. En este caso se debe utilizar el [Anexo 06](#): Folletos de inicio de obra.

La empresa contratista debe solicitar a Cálidda las artes del material gráfico actualizado, el mismo que debe incorporar obligatoriamente la siguiente información:

- Nombre de la empresa contratista.
- Nombre y número telefónico del Relacionista Comunitario(a) de la empresa contratista.
- Día de inicio de las actividades constructivas
- Duración y horario de los trabajos en la totalidad del proyecto, incluyendo la etapa de reposición.

Difusión de gasificación de redes:

Después de ejecutados los trabajos de instalación de redes y antes que se realice la prueba de hermeticidad, el/la Relacionista Comunitario(a) de la empresa contratista debe realizar visitas, para brindar información oportuna y adecuada a los actores sociales involucrados dentro del área de influencia social del proyecto, acerca de los posibles impactos de los trabajos de gasificación del/los proyecto(s) y absolver cualquier consulta que pueda surgir al respecto.

La difusión de gasificación de redes tiene por objetivo el informar a la comunidad, acerca de los trabajos a realizar, indicando la fecha de gasificación, cuanto tiempo duran las pruebas, las características que se pueden presentar. Asimismo, se realizará la entrega de material gráfico y se dará absolución de cualquier consulta que pueda surgir al respecto.

Para la difusión en los puntos de prueba de hermeticidad, se debe difundir toda la cuadra donde estén ubicados los puntos de purga o puntos de prueba, si el punto se encuentra en esquina se debe considerar ambas cuadras, esto aplica para ambas redes, acero y polietileno.

Para el caso de difusiones de gasificación de redes de acero, las difusiones deben de realizar antes de la actividad de Hot Tap, para evitar posibles accidentes durante las excavaciones profundas que se ejecutan durante esta actividad.

	<p>La gasificación de redes debe notificarse a la comunidad como mínimo, con 48 horas (2 días) antes de la fecha programada y con anterioridad no mayor a 10 días de la ejecución de tareas vinculadas a la gasificación del/los proyecto(s) con la finalidad de que puedan establecerse las acciones de prevención necesarias para que el impacto en la(s) comunidad(es) sea el menor posible.</p> <p>Para la ejecución de esta tarea se utilizan materiales de comunicación, folletos informativos, los mismos que son diseñados por Cálidda, impresos por el contratista y difundidos por el/la Relacionista Comunitario(a) de la empresa contratista antes del inicio de los trabajos de gasificación del/los proyecto(s). El material gráfico de gasificación de redes es el que corresponde al Anexo 07: Folleto de gasificación de redes.</p>
<p>6.15</p>	<p>MONITOREO PERMANENTE Y BUENAS PRÁCTICAS</p> <p>El/la Relacionista Comunitario de la empresa contratista debe realizar un trabajo de monitoreo en campo de manera permanente a fin de asegurar la adecuada comunicación a la comunidad durante todo el proceso constructivo.</p> <p>El objetivo del monitoreo es crear una cultura de seguridad del uso del Gas Natural, del proceso de construcción de las redes y de todas las estructuras necesarias para su correcta distribución (ERP), así también, brindar tranquilidad a los pobladores cuya cotidianidad se puede ver afectada por el desarrollo de los trabajos. Es de suma importancia que el/la Relacionista Comunitario/a tiene que realizar un acompañamiento en la firma de Acta de Recepción Definitiva de la Obra para corroborar que todo el entorno intervenido está siendo dejado en las mismas condiciones que se ha encontrado, especialmente en las reposiciones.</p> <p>Durante la ejecución de los trabajos en la vía pública, el/la Relacionista Comunitario(a) continúa actualizando la información reportada en el Informe Social, tal como está detallado en la realización de diagnósticos sociales de la comunidad urbana involucrada en el proyecto.</p> <p>De presentarse algún tipo de cambio, contingencia, paralización de obra, entre otros, la contratista de construcción está en la obligación de informar estos eventos al equipo de Relaciones Comunitarias de Cálidda, con copia a la empresa supervisora, de acuerdo con el Anexo 05: Procedimiento en caso de Conflicto Social, así como su inmediata ejecución.</p> <p>El equipo de Relaciones Comunitarias de Cálidda, en el marco del monitoreo permanente de las obras y en función al análisis de cualquier contingencia que se pueda presentar, está facultado a solicitar al contratista, por correo electrónico, la presencia permanente del relacionista comunitario en determinado proyecto, hasta indicación de lo contrario.</p> <p>El área de Relaciones Comunitarias de Cálidda realizará supervisiones aleatorias al trabajo de acompañamiento a la ejecución de obras. Esta supervisión podrá ser realizada por los representantes que Cálidda designen para la verificación de cumplimiento tanto de tiempo como la calidad de los procesos ejecutados, los cuales realizarán el respectivo informe de cada supervisión realizada y será remitida al coordinador de Relaciones Comunitarias de la contratista de construcción.</p>
<p>6.16</p>	<p>SEGUIMIENTO DE PROYECTOS (SEMÁFORO SOCIAL)</p>

	<p>El Semáforo Social presentado en el Anexo 08: Plantilla de Semáforo Social, es un reporte que sirve como control de los avances e inconvenientes identificados semanalmente en cada proyecto por el equipo de Relaciones Comunitarias de las empresas contratistas.</p> <p>El/la coordinador(a) de Relaciones Comunitarias de la contratista de construcción debe de enviar el reporte de semáforo social mediante correo electrónico al equipo de Relaciones Comunitarias con copia a la empresa supervisora responsable, a más tardar cada lunes a las 9:15 am. La descripción de los proyectos se debe realizar de manera resumida, demostrando capacidad de síntesis.</p> <p>En este reporte se deben incluir los proyectos desde la elaboración del Informe Social hasta la gasificación y posterior monitoreo de estos.</p> <p>Se remitirán los reportes de revisión de los semáforos sociales, con los detalles de las observaciones y/o hallazgos encontrados a cada uno de los coordinadores de Relaciones Comunitarias de las contratistas de construcción.</p> <p>Para la correcta elaboración de la herramienta de Monitoreo de Proyectos (Semáforo Social), se deben de tener en cuenta las siguientes consideraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las etapas sociales dentro del proceso de construcción de los proyectos son: Informe social, difusión de inicio de obra, monitoreo de obra, difusión de gasificación, gasificación, y monitoreo de cierre; en ese orden respectivamente. • La descripción del proyecto debe de estar redactado en forma de idea fuerza; debe de contener todas las fechas de los entregables que reporta la contratista de construcción, iniciando por la presentación del Formato de Informe Social (F-COM-002) hasta el firmado del Acta de Recepción Definitiva de la Obra, por la parte constructiva. • El nivel de riesgo del proyecto debe de estar asociado directamente con la descripción del proyecto declarado en el Semáforo Social. • Los proyectos que se reportan como paralizados deben de estar correctamente sustentados mediante correos electrónicos, actas de reunión, etc. Asimismo, únicamente se declaran de tal forma cuando los permisos municipales hayan vencido, por interferencias técnicas y/o arqueológicas o por paralizaciones sociales (manifestaciones, marchas, etc). <p>Los únicos casos para el retiro de un proyecto del Semáforo Social son la desestimación de este por parte de Cálidda o después de cumplido los 90 días de vigencia del Formato de Informe Social (F-COM-002) sin haber iniciado actividades; y, al término de la obra, únicamente cuando la contratista obtenga el Acta de Recepción Definitiva de la Obra entre la parte constructiva de la contratista y Cálidda.</p>
<p>6.17</p>	<p>EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES INFORMATIVAS CON VECINOS Y VECINAS</p> <p>Acciones de promoción del sistema de seguridad, características de las obras, sistema de reclamos, etc.) Dirigido a dirigentes, vecinos líderes, encargados de organizaciones sociales de base, instituciones educativas, entre otras, que pertenezcan a la jurisdicción de los proyectos; de ser el caso, utilizar el Anexo 02: Acciones complementarias de comunicación en Distritos Complejos.</p> <p>Asimismo, es de suma importancia que la(s) contratista(s) de construcción, al ingresar a un distrito que aún no cuenta con servicio residencial, debe de realizar una reunión con los dirigentes de las zonas implicadas en el/los proyecto(s) de construcción.</p>

<p>6.18</p>	<p>SENSIBILIZACIÓN PARA TRABAJADORES DE LAS CONTRATISTAS</p> <p>En el marco de la sostenibilidad de nuestras operaciones, y considerando la necesidad de procurar conservar la buena reputación de la compañía, se considera que las acciones del personal del contratista en campo se perciben por la comunidad como acciones de Cálidda. En esa línea, es necesario sensibilizar al trabajador para representar y procurar la imagen de la compañía en campo.</p> <p>El objetivo es estandarizar los temas para la ejecución del Plan de Sensibilización a Trabajadores que el equipo de Relaciones Comunitarias de las contratistas de construcción debe realizar mensualmente, con la finalidad de incidir en temas sociales para capacitar y sensibilizar a los trabajadores de la empresa contratista.</p> <p>Capacitación dirigida a los trabajadores de la contratista: Ingenieros Residentes, QC, prevencionistas, capataces, personal de obra y proveedores sobre:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Código de Conducta para contratistas. 2. Rol del equipo de Relaciones Comunitarias. 3. Buenas prácticas de intervención en la construcción. 4. Atención a la comunidad y habilidades sociales para la interacción con la misma. 5. Respeto al medio ambiente en la obra. 6. No a la discriminación / Equidad de género / Acoso callejero. <p>Cualquier tema adicional que se quiera tratar con el personal deberá ser coordinado y autorizado previamente con el equipo de Relaciones Comunitarias de Cálidda, con copia a la empresa supervisora.</p> <p>De utilizar algún material gráfico (folletos, presentaciones electrónicas, entre otros) deberá ser aprobado previamente por Cálidda. La frecuencia de las capacitaciones debe ser como mínimo una vez al mes en cada frente de trabajo. La contratista está en la obligación de enviar a Cálidda un reporte de la actividad realizada incluyendo la lista de participantes, material utilizado (de ser el caso) y fotografías fechadas de la actividad, para cada una de las capacitaciones realizadas.</p> <p>La programación de las capacitaciones debe presentarse a Cálidda y a la empresa supervisora para su validación la última semana del mes previo, esta debe incluir el tema a tratar, el relacionista comunitario responsable, el responsable de la cuadrilla o frente de trabajo y las fechas programadas. Las evidencias se deberán reportar a más tardar la tercera semana de cada mes. La entrega de la programación, así como de las evidencias de las capacitaciones, son considerados como parte de los entregables.</p> <p>Es importante que se capacite al personal para no promover ninguna clase de ofensa o discriminación, social, política, religiosa o incitar a patrones socioculturales de violencia contra la mujer y el hombre en cualquiera de sus formas. En Cálidda y sus contratistas está totalmente prohibido el acoso callejero.</p>
<p>6.19</p>	<p>En situaciones de emergencia que requieran intervención de las contratistas de construcción para la reparación de afectaciones al sistema de distribución de Gas Natural, el área de Relaciones Comunitarias de Cálidda convocará de manera inmediata al equipo de Relaciones Comunitarias de las empresas contratistas de turno a fin de desarrollar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desplazamiento al lugar de los hechos.

	<ul style="list-style-type: none"> • Mapeo de pobladores potencialmente afectados. • Atención de dudas y consultas por parte de la comunidad. • Evaluación de alternativas de mitigación. • Reubicación y desplazamiento de pobladores (sólo si aplica). <p>En este ítem también se incluyen las afectaciones a terceros durante los procesos constructivos, los cuales deben de ser informados inmediatamente al jefe directo (Contratista), con copia al equipo de Relaciones Comunitarias de Cálidda y a la empresa supervisora.</p> <p>Se debe de emitir un informe diario, hasta resarcir todos los daños, asimismo, anexando las actas de conformidad que avalen la reparación total.</p> <p>De ser el caso, los contratistas de construcción deben de realizar el Procedimiento en caso de Conflicto Social, descrito en el Anexo 05: Procedimiento en caso de Conflicto Social.</p>	
7	DESARROLLO	
ITEM	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
7.1	Contratista	<p>Envía los siguientes registros a Cálidda en las fechas correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Informe Social (F-COM-002) – Resumen de Informe Social (RIS) – Formato de Registro de Comunicación (F-COM-001) – Manual de Identidad Calidda para Contratistas (Polietileno) (M-GEM-001). – Semáforo Social – Reporte de capacitación al personal. – Presentación de información adicional solicitada por Cálidda.
7.2	Relaciones Comunitarias	<ul style="list-style-type: none"> - Verifica los registros enviados por la contratista y supervisa el trabajo de campo. - Brinda soporte a la contratista ante cualquier contingencia que requiera.
8	REGISTROS	
8.1	Registro de Comunicación (F-COM-001)	
8.2	Informe Social (F-COM-002)	
8.3	Resumen de Informe Social – RIS	
8.4	Semáforo Social	
9	ANEXOS	
9.1	Anexo 01: Perfil del Relacionista Comunitario	
9.2	Anexo 02: Acciones complementarias de comunicación en Distritos Complejos	
9.3	Anexo 03: Metodología de evaluación a contratista	
9.4	Anexo 04: Plantilla de Resumen de Informe Social (RIS)	
9.5	Anexo 05: Procedimiento en caso de Conflicto Social	
9.6	Anexo 06: Folleto de Inicio de Obras	
9.7	Anexo 07: Folleto de Gasificación de Redes	
9.8	Anexo 08: Plantilla de Semáforo Social	
9.9	Anexo 09: Terminología para la evaluación por contratistas	
10	CONTROL DE CAMBIOS	

10.1	Se ha reestructurado todo el documento.
-------------	---

Elaboración, Revisión y Aprobación de la Guía:		
Elaboración	Revisión	Aprobación
Luis Felipe Rosas Rosales	Martin Arnillas Luque	Jackeline Tapia
Analista de Relaciones Comunitarias	Coordinador de Responsabilidad Corporativa	Sub Gerente de Sostenibilidad

Anexo 01: Perfil del Relacionista Comunitario

NOMBRE DEL PUESTO	Relacionista Comunitario/a
--------------------------	----------------------------

FUNCIÓN BÁSICA
<p>El/la Relacionista Comunitario(a) tiene como principales funciones la elaboración de diagnósticos sociales de las comunidades donde se va a intervenir con trabajos de construcción de redes de distribución de Gas Natural, así como la difusión adecuada de información referida a las obras civiles a ser desarrolladas y acerca de los beneficios y características del Gas Natural.</p> <p>Es responsable de la identificación de posibles conflictos sociales en las zonas de obras y generar propuestas de solución. Debe mantener informado al personal de Cálidda sobre toda la información recolectada. Se relaciona con el personal de obra de las empresas contratistas y de Cálidda, con los vecinos organizados y no organizados y con Cálidda.</p>

COMPETENCIAS		
	GRADO DE INSTRUCCIÓN	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN	Estudios profesionales completos.	Carreras de Ciencias Sociales (Sociología, Antropología, Psicología Comunitaria, Comunicación Social)
	Estudios de especialización (Deseable)	De preferencia en diagnósticos sociales y/o gestión de conflicto sociales.
EXPERIENCIA		
Experiencia mínima de 1 año en actividades de relaciones con la comunidad, trabajo de campo aplicado a la investigación de dinámicas sociales, atención al cliente, promoción y/o educación puerta a puerta		
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía, tolerancia y facilidad para el diálogo. • Disponibilidad para trabajar en campo (zonas urbanas y urbano-marginales de Lima y Callao). • Habilidad para las negociaciones, el análisis y criterio en la toma de decisiones. • Responsabilidad. • Capacidad de comunicación oral y escrita. • Capacidad para trabajar en contextos de conflicto social. <p>Excelente capacidad de interrelación personal con diferentes audiencias.</p>	

CONDICIONES DEL PUESTO					
Ubicación Física del colaborador					
Trabajo en Oficina		Trabajo en Campo		Trabajo en Oficina y Campo	X

Anexo 02: Acciones complementarias de comunicación en Distritos Complejos

1	OBJETIVO	
1.1	Contribuir a un diálogo armonioso entre los diversos actores sociales y prevenir la posibilidad de conflictos sociales.	
2	DEFINICIONES	
2.1	Distrito Complejo: Son aquellos distritos que son estratégicos por su importancia comercial y que cuenta con vecinos empoderados, con influencia ante los funcionarios de la municipalidad y la opinión pública.	
3	DESARROLLO	
3.1.	ANTES DEL PROYECTO	
ÍTEM	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
3.1.1	Relacionista Comunitario/a	<p>Además de realizar las actividades descritas en la Guía de Relaciones Comunitarias, el relacionista comunitario está en la obligación de plantear una estrategia de comunicación complementaria con los vecinos, la cual esté acorde a la realidad de la comunidad donde se va a intervenir. La anterior debe de ser remitida a su jefe inmediato (Contratista), con copia a la empresa supervisora y al equipo de Relaciones Comunitarias de Cálidda.</p> <p>Previamente de la difusión de inicio de obra, el relacionista comunitario debe de realizar una reunión con las comunidades implicadas en el proyecto de construcción, en donde se explicará los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso constructivo. • Proceso de ventas. • Proceso de conexión a las viviendas. <p>Durante la difusión de inicio de obra y gasificación, el relacionista comunitario debe pegar volantes en tamaño A3 en los murales de todos los edificios. Asimismo, se debe de pegar volantes en zonas estratégicas dentro del área a intervenir (bodegas, esquinas transitadas, paraderos, entre otros).</p>
3.2	DURANTE EL PROYECTO	
ÍTEM	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
3.2.1	Relacionista Comunitario/a	<p>Debe de haber una constante presencia del relacionista comunitario en obra para poder estar en constante canalización de los reclamos de la población; para ello, el/la relacionista comunitario/a debe de monitorear la satisfacción del vecindario durante los trabajos. En caso de presentarse un reclamo, el/la relacionista comunitario/a debe de coordinar el levantamiento de la observación con su área constructiva de manera inmediata.</p> <p>El/la relacionista comunitario/a debe de establecer un mural informativo, en una zona altamente visible de la obra, con datos importantes de la obra (los mismos del Anexo 06: Folleto de Inicio de Obra)</p> <p>Terminada la jordana laboral, el/la relacionista comunitario/a debe de realizar una revisión sistemática de todo el frente de trabajo antes de retirarse de la zona para certificar la buena calidad de los acabados.</p>
3.3	DESPUÉS DEL PROYECTO	
ÍTEM	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN

3.3.1	Relacionista Comunitario/a	El/la relacionista comunitario/a debe de realizar una inspección a la zona de trabajo para verificar que se ha levantado todas las observaciones existentes. De ser el caso, debe de informar a su jefe inmediato (Contratista), con copia a la empresa supervisora y al Equipo de Relaciones Comunitarias de Cálidda sobre las observaciones que aún quedan latentes terminado el proyecto.
--------------	----------------------------	--

Anexo 03: Metodología de evaluación a contratista

1	OBJETIVO	
1.1	Establecer criterios claros para evaluar el cumplimiento de los procedimientos de Relaciones Comunitarias de la presente guía, por parte del contratista de construcción.	
2	DEFINICIONES Y CONSIDERACIONES GENERALES	
2.1	<p>Se considera como método general de evaluación de Relaciones Comunitarias para contratistas, la supervisión de los procesos de la presente guía considerando para ello 2 factores, tiempo de entrega y calidad de la información.</p> <p>El mínimo requerido de cumplimiento mensual es de 80%; para el cálculo se considerará el promedio mensual de cumplimiento de cada uno de los procedimientos de Relaciones Comunitarias expuestos en la presente guía, en promedio simple respecto a su cumplimiento en tiempo y calidad.</p> <p>Formula final:</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>Promedio de cumplimiento de tiempo (CUTI):</p> $CUTI = \frac{\sum \text{de porcentajes de cumplimiento del total de los procedimientos evaluados}}{\text{Total de procedimientos evaluados}}$ <p>Promedio de cumplimiento de calidad (CUCA):</p> $CUCA = \frac{\sum \text{de porcentajes de cumplimiento del total de los procedimientos evaluados}}{\text{Total de procedimientos evaluados}}$ <p>Total:</p> $\text{Total de Cumplimiento} = \frac{CUTI + CUCA}{2}$ 	
3	DESARROLLO	
3.1	TIEMPO DE ENTREGA	
3.1.1.	PROCESO	DESCRIPCIÓN
3.1.1.1	Informe Social	<p>Para la supervisión de entrega de los informes sociales se considera los tiempos establecidos para ello en lo estipulado en el punto 6.13 de la presente guía. Siendo la entrega con 15 días de anticipación respecto al inicio de obra (acta de inicio) y con una validez de hasta 90 días, fuera de este rango se encontrará fuera de tiempo.</p> <p>Para la verificación del cumplimiento, Cálidda toma como fecha referencial la fecha de entrega del informe social por correo electrónico al equipo de Relaciones Comunitarias de Cálidda y al equipo de supervisores, respecto a la fecha consignada en el acta de inicio de obra, información proporcionada por el área de proyectos de Cálidda.</p>

		<p>Formula: $\left[\frac{\text{Total de Informes Sociales de proyectos iniciados en el mes} - \text{Total de Informes Sociales entregados fuera de tiempo}}{\text{Total de Informes Sociales de proyectos iniciados en el mes}} \right] \times 100$</p> <p>Ej. El mes se inició 30 proyectos, sin embargo, la contratista entrego sus informes fuera de tiempo en 4 informes, entonces:</p> $\left[\frac{(30 - 4)}{30} \right] \times 100 = 86.7\%$ <p>De acuerdo con la ecuación, el nivel de cumplimiento de entrega de informe social sería de 86.7%.</p>
<p>3.1.1.2</p>	<p>Registros de Comunicación</p>	<p>Los registros de comunicación se supervisará el cumplimiento de tiempo bajo la misma metodología para los registros de difusión de inicio de obra como para los de gasificación, teniendo como referencia para ello las fechas consignadas en los formatos de registros de comunicación (Formato de Registro de Comunicación (F-COM-001)) entregados a Cálidda conforme a lo establecido en el punto 6.14 de la presente guía, respecto a la fecha de inicio de obra del acta de inicio para el caso de los registros de comunicación de inicio de obra y la fecha de gasificación o habilitación reportada por el área de proyectos mensualmente.</p> <p>Los tiempos de cumplimiento a considerar en el proceso de supervisión es de 2 días (48 horas) previos a la actividad (inicio de obra o gasificación) con una valides de hasta 10 días calendarios, cualquier difusión fuera de ese rango es considerada fuera de plazo.</p> <p>Formula: $\left[\frac{\text{Total de Registros de Comunicación de proyectos iniciados en el mes} - \text{Total de Registros de Comunicación entregados fuera de tiempo}}{\text{Total de Registros de Comunicación de proyectos iniciados en el mes}} \right] \times 100$</p> <p>Se considera por separado los Registros de Comunicación de inicio de obra y los de gasificación.</p>
<p>3.1.1.3</p>	<p>Semáforo Social</p>	<p>La entrega de los semáforos sociales se realiza de manera semanal, de acuerdo con lo estipulado en el punto 6.16 de la presente guía. Cualquier entrega pasada la hora estipulada (9:15 am de cada lunes) se considera como fuera de plazo. A menos que cuente con comunicación previa justificando la demora, justificación que será evaluada su aceptación por el responsable de Relaciones Comunitarias de Cálidda en primera instancia o en su defecto por el supervisor designado por Cálidda.</p>

		<p>Formula:</p> $\left[\frac{\text{Total de Semáforos Social de entrega en el mes} - \text{Total de Semáforos Social fuera de plazo}}{\text{Total de Semáforos Sociales de correspondientes de entrega en el mes}} \right] \times 100$
3.1.1.4	Charlas al Personal	Las charlas al personal se evaluarán de acuerdo con lo estipulado en el punto 6.17 de la presente guía, considerando para ello las 2 entregas programadas en el mes, la evidencia de las charlas realizadas y la programación de la charla del siguiente mes.
3.1.1.5	Otros	Cualquier procedimiento adicional que se considere evaluar en el marco de las actividades de la presente guía seguirá la misma metodología de supervisión expuesta para los demás procesos.
3.2	CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	
3.2.1	PROCESO	DESCRIPCIÓN
3.2.1.1	Informe Social	<p>Para la supervisión de calidad de los informes sociales se considera los criterios establecidos para ello en lo estipulado en el Anexo: 09 de la presente guía. Los informes sociales observados serán considerados como una unidad, a pesar de que cuenten con más de una observación.</p> <p>Formula:</p> $\left[\frac{\text{Total de Informes Sociales de proyectos iniciados en el mes} - \text{Total de Informes Sociales observados}}{\text{Total de Informes Sociales de proyectos iniciados en el mes}} \right] \times 100$ <p>Ej. El mes se inició 30 proyectos, sin embargo, se le observó a la contratista 4 de ellos, entonces:</p> $\left[\frac{(30 - 4)}{30} \right] \times 100 = 86.7\%$ <p>De acuerdo con la ecuación, el nivel de cumplimiento de entrega de informe social sería de 86.7%.</p>
3.2.1.2	Registros de comunicación	<p>Para la supervisión de calidad de los registros de comunicación se considera los criterios establecidos para ello en lo estipulado en el Anexo: 09 de la presente guía.</p> <p>Formula:</p> $\left[\frac{\text{Total de Registros de Comunicación de iniciados en el mes} - \text{Total de Registros de Comunicación observados}}{\text{Total de Registros de Comunicación de proyectos iniciados en el mes}} \right] \times 100$ <p>Se considera por separado los Registros de Comunicación de inicio de obra y los de gasificación</p>

<p>3.2.1.3</p>	<p>Semáforo social</p>	<p>Para la supervisión de calidad de los semáforos sociales se considera los criterios establecidos para ello en lo estipulado en el Anexo: 09 de la presente guía.</p> <p>Formula:</p> $\left[\frac{\text{Total de Semáforos Social de entrega en el mes} - \text{Total de Semáforos Social observados}}{\text{Total de Semáforos Sociales de correspondientes de entrega en el mes}} \right] \times 100$
<p>3.2.1.4</p>	<p>Charlas al Personal</p>	<p>La supervisión de calidad de las charlas al personal se realizará con la participación en las mismas por parte de personal de Cálidda, y/o del personal que Cálidda disponga para ello. Para la misma se considerará aspectos metodológicos (buena presentación, uso de material, dinámicas de grupo, otros), así como pruebas aleatorias al personal capacitado para medir su asimilación de la información.</p>

Anexo 04: Plantilla de Resumen de Informe Social (RIS)

Ficha resumen de Informe Social						
Datos Generales						
Nombre del proyecto			Código del Proyecto			
Relacionista Encargado			Celular			
Datos del Proyecto						
Malla	Nombre de Institución/Organización	Nombre de contacto	Teléfono	Riesgo del actor	Detalle del Riesgo	Actividades de Mitigación de Riesgo
				Muy Alto		
				Alto		
				Medio		
				Bajo		
Riesgo del Proyecto		Resumen Ejecutivo				

Leyenda	
	Muy Bajo, Bajo
	Medio
	Alto
	Muy Alto

Anexo 05: Procedimiento en caso de Conflicto Social

1	OBJETIVO	
1.1	Fortalecer el flujo de información, en caso de conflicto social, con la finalidad que los proyectos sean viables y sostenibles durante todo el proceso de su construcción.	
2	DEFINICIONES	
2.1	Conflicto Social: Se entiende por cualquier manifestación directa de oposición a un proyecto, en la cual la población organizada impide el desenvolvimiento normal de éste.	
2.2	<p>Informe de Conflicto Social: Es el un documento que se debe de redactar con los acontecimientos del hecho. Se debe de tomar la siguiente estructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> - N° de informe. - Fecha del informe. - Código del proyecto, nombre del proyecto y relacionista comunitario encargado. - Descripción de la zona del conflicto (Distrito, participación de alguna organización, tipo de organización, representante y el contacto del representante). - Resumen del conflicto. - Antecedentes del conflicto. - Posibles impactos (Nivel de criticidad según semáforo social, número de horas/hombre paradas, presencia de prensa, riesgo de protesta contra Cálidda) - Acciones realizadas para mitigar el conflicto. - Compromisos generados por y hacia la población. - Registro fotográfico del hecho. - Anexo 01: Acta de Reunión con la Comunidad <p>El presente debe de estar correctamente sellado y firmado por el relacionista comunitario, previamente de ser enviado a su jefe inmediato (Contratista), con copia a la empresa supervisora y a la Equipo de Relaciones Comunitarias.</p>	
2.3	Acta de Reunión: Es el documento sustentatorio de los acuerdos y decisiones tomadas durante el conflicto social, entre el/la relacionista comunitario/a y la comunidad.	
3	DESARROLLO	
3.1.	DURANTE EL CONFLICTO SOCIAL	
ÍTEM	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
3.1.1	Relacionista Comunitario/a	<p>Notifica, de manera inmediata, el conflicto a su jefe inmediato (Contratista). Posterior a ello, de manera inmediata, contacta al representante de Relaciones Comunitarias de Cálidda y al representante de la empresa supervisora encargada.</p> <p>El/la Relacionista Comunitario/a es el/la responsable de mantener informados, en tiempo real, a los actores anteriormente descritos. Asimismo, tiene como finalidad intervenir en el conflicto para solucionar el hecho y generar la viabilidad del proyecto lo más pronto posible.</p> <p>En toda interacción entre el/la Relacionista Comunitario/a y la Comunidad debe de haber un acta de reunión firmada, la cual debe de contener los</p>

		<p>acuerdos y decisiones que se han tomado; independientemente de si la obra continúa paralizada o se resolvió el conflicto.</p> <p>Cada día durante el conflicto debe presentarse un Informe de Conflicto Social, describiendo la evolución de la situación.</p>
3.1.2	Empresa supervisora	La empresa supervisora encargada puede realizar sugerencias y/o la orientación correspondiente al equipo de Relaciones Comunitarias para la pronta solución del conflicto, mas no interviene en el hecho.
3.1.3	Cálidda	<p>El representante de Cálidda realiza sugerencias para la pronta solución del conflicto, mas no interviene en el hecho de manera inmediata.</p> <p>De ser el caso, el representante de Relaciones Comunitarias interviene en el conflicto social, cuando se tiene que realizar algún tipo de negociación para viabilizar el proyecto.</p>
3.2	DESPUÉS DEL CONFLICTO SOCIAL	
ÍTEM	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
3.2.1	Relacionista Comunitario/a	Realiza un Informe de Conflicto Social de forma final sobre el desarrollo del conflicto, el cual es remitido a su jefe inmediato (Contratista), con copia a la Equipo de Relaciones Comunitarias de Cálidda y al representante de la empresa supervisora encargada, en un plazo no mayor a 6 horas después del evento.
3.2.2	Empresa supervisora	<p>Realiza la supervisión del Informe de Conflicto Social, con la finalidad de verificar que el conflicto social se haya desenvuelto correctamente y se cumpla con los acuerdos y decisiones dadas durante el conflicto.</p> <p>Sistematiza la información con la finalidad de generar una fuente de información para el análisis de los conflictos generados durante el desarrollo de los proyectos (informe mensual, trimestral y/o anual).</p>
3.2.3	Cálidda	Realiza el análisis del conflicto social y brinda seguimiento al proyecto, con la finalidad de verificar que nuevamente no se reinicie el conflicto social.
4	REGISTROS	
4.1	Acta de Reunión con la Comunidad	
4.2	Informe de Conflicto Social	

Anexo 06: Folleto de Inicio de Obras

EL USO DE GAS NATURAL MEJORA LA CALIDAD DE VIDA DE NUESTRAS FAMILIAS



Si quieres conocer más sobre el servicio de Gas Natural que brinda Cálidda, comunícate con



Aló Cálidda
614 9000

Para mayor información:
www.calidda.com.pe

También encuéntranos en





PRONTO EN TU ZONA, LA ENERGÍA QUE CAMBIARÁ TU VIDA

El Gas Natural es la energía más económica que cada año beneficia a más hogares de Lima y Callao. En estos días, iniciaremos la construcción de redes de distribución de Gas Natural en tu zona.

Contratista que ejecuta la obra: _____

Calles donde se ejecutará la obra: _____

Desvíos previstos: _____

Horario de trabajo: de _____ a _____

Duración: _____ días, aproximadamente

Día de comienzo de obra: _____

Persona de contacto: _____

Dale calidad a tu vida, dale



Cálidda

VIVE SEGURO

- ⦿ Es el combustible más seguro. Como es más liviano que el aire se disipa rápidamente en el ambiente.
- ⦿ La construcción e instalación de las redes cumplen con altos estándares de calidad. Este proceso es supervisado por OSINERGMIN.
- ⦿ El sistema de distribución es monitoreado los 365 días del año para garantizar su seguridad.

VIVE MODERNO

- ⦿ El suministro es continuo, como el agua, y pagas por lo que consumes. Las principales ciudades del mundo cuentan con esta energía.
- ⦿ Ahorras al mes hasta un 70%, comparado con la electricidad, y hasta un 30%, si usas gas de balón.

VIVE MEJOR

- ⦿ Es ecoamigable y contribuye a que respires un aire más limpio, lo que ayuda a reducir enfermedades respiratorias.

CONSTRUCCIÓN DE UNA RED DE GAS NATURAL

¿Por qué el Gas Natural va a pasar por mi casa?
El Estado peruano ha dispuesto priorizar la masificación del Gas Natural. Tu zona será una de las beneficiadas con este servicio público.

Durante las obras ¿los residentes podrán ingresar libremente a sus domicilios?
Sí. Además, permaneceremos al tanto de cualquier inconveniente que pueda suceder.

1



EXCAVACIÓN

En la zona trazada por los ingenieros, haremos una zanja donde se instalará la tubería.

2



CONSTRUCCIÓN

La tubería será enterrada siguiendo las normas de seguridad establecidas.

3



RESTAURACIÓN

Las pistas y áreas verdes quedarán en buenas condiciones. Usaremos material de relleno como base para el pavimento, y si es necesario, asfalto en la pista.

4



CONTROL DE CALIDAD

Una prueba de hermeticidad garantizará la seguridad de la nueva red instalada.

5



TODO LISTO

Desde ahora ya puedes conectarte al servicio más económico, seguro y limpio del mercado.

¿La empresa cuenta con permisos municipales?
Sí, contamos con los permisos de la municipalidad distrital y de la metropolitana (si es el caso).

¿Qué hago si siento olor a Gas Natural?
Mantén la calma y llama al 1808, nuestra línea gratuita de atención de emergencias que atiende día y noche todo el año. Si el olor es dentro de tu casa: **cierra la válvula de Gas Natural y abre las ventanas.**

AVISANOS ANTES DE EXCAVAR

Los gasoductos pueden ubicarse en cualquier lugar, bajo las calles, aceras o propiedad privada. Tocar alguno de estos gasoductos al plantar, excavar o realizar trabajos de demolición puede provocar daños a la infraestructura o lesiones.

Antes de excavar comunícate con el área de Plan de Prevención de Daños al
611 7670 998 310 019 o al ppd@calidda.com.pe

Anexo 07: Folleto de Gasificación de Redes



LLEGÓ LA ENERGÍA QUE CAMBIARÁ TU VIDA

GAS NATURAL
El servicio más económico, limpio y seguro ya está en tu zona
El suministro de Gas Natural es continuo, como el agua.
Podrás cocinar y tener agua caliente todo el año, pagando menos.

Dale calidad a tu vida, dale



¡YA ESTÁ TODO LISTO!

Hemos culminado las pruebas. Pronto tu familia disfrutará de los beneficios del Gas Natural.

EL GAS NATURAL ES EL COMBUSTIBLE MÁS SEGURO

- Es más liviano que el aire, se disipa rápidamente en el ambiente.
- Se le ha añadido un olor característico (a huevo podrido) para que puedas identificar si hay fuga.
- Es ecoamigable y contribuye a que respires un aire más limpio, lo que ayuda a reducir enfermedades respiratorias.

EL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN ES MONITOREADO LAS 24 HORAS, LOS 365 DÍAS DEL AÑO

Aló Cálidda 614 9000

Línea de Emergencia Gratuita 1808

Para mayor información: www.calidda.com.pe
También encontramos en:



Anexo 08: Plantilla de Semáforo Social



Redes de Polietileno

Distrito	Sector / Proyecto	Malla	Etapas del Proyecto	Riesgo social	Descripción	Contratista	Responsable

Redes de Acero

Distrito	Sector / Proyecto	Etapas del Proyecto	Riesgo social	Descripción	Contratista	Responsable

- 1 No hay eventos significativos de riesgo
- 2 No hay eventos significativos de riesgo, pero puede existir un antecedente negativo
- 3 Evidencias de posible riesgo
- 4 Posible riesgo
- 5 Crisis

Anexo 09: Terminología para la evaluación por contratistas

1 OBJETIVO		
1.1	Generar términos y mecanismos de evaluación para la revisión de la documentación y la verificación de los procedimientos generados durante las actividades de gestión de Relaciones Comunitarias de cada una de las contratistas.	
2 FUNCIONES		
ÍTEM	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
2.1	Relacionista Comunitario(a)	Es el responsable de la aplicación de los procedimientos estipulados en la Guía de Relaciones Comunitarias con la calidad y respetando los plazos establecidos; así mismo es responsable de la generación responsable de la documentación necesaria para la fiscalización y control de los procesos.
2.2	Coordinador(a) de Relaciones Comunitarias de la contratista de construcción	Es el responsable de la revisión y verificación de la documentación generada por los relacionistas comunitarios y genera la conformidad de estos; así mismo es responsable del envío de la documentación y de los reportes semanales estipulados en la Guía de relaciones comunitaria con la calidad y los plazos establecidos. Finalmente responde por las falencias generadas por el equipo de Relaciones Comunitarias y generar las propuestas necesarias (Planes de acción) con la finalidad de mejorar la calidad del servicio.
2.3	Supervisor(a) de Relaciones Comunitarias	Genera hallazgos y observaciones a partir de las verificaciones y revisiones realizadas a lo largo de la supervisión con la finalidad de generar, a través de una retroalimentación personal y/o grupal, un proceso de mejora continua y fortalecimiento de las capacidades en los relacionistas comunitarios.
3 DEFINICIONES		
ÍTEM	TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
3.1	Observación	Falta, omisión o error a la correcta aplicación de los procedimientos establecidos en la Guía de Relaciones Comunitarias. Muy Grave: La observación es considerada muy grave cuando: <ul style="list-style-type: none"> • No se ejecuta el procedimiento estipulado en la guía de RRCC • Se falsifica o adultera la información de todo producto generado en el procedimiento de Relaciones Comunitarias. • Se incumple con los plazos y vigencias de la aplicación de los formatos. • No entregar los folletos informativos durante el proceso de comunicación. • Omisión evidente de información y/o no se informa a Cálidda o a la empresa supervisora de RC, los incidentes sociales significativos generados en el desarrollo de los proyectos. Grave: La observación es considerada grave cuando los productos y/o procesos:

		<ul style="list-style-type: none"> • Se encuentran incompletos o son aplicados de manera incorrecta ocasionando posibles multas por el ente fiscalizador o conflictos sociales en los proyectos asignados. • Para el caso del informe social, la omisión, error o información incompleta de organizaciones sociales, sus representantes, instituciones de impacto, elementos valorados, y todos los ítems que contemple el formato. Así también, el análisis de las relaciones sociales carentes de argumentación o presentación de riesgos sociales desligados de la realidad social-local del proyecto. • De igual forma para la difusión, el no comunicar a los predios de influencia directa e indirecta –cercana- que serán impactados negativamente por el proceso constructivo, de habilitación, mantenimiento o emergencia; así como el llenado incompleto o erróneo de los registros de comunicación y de los folletos informativos que se entregan en esta etapa, o el colocar volante bajo puerta en instituciones de impacto relevantes. <p>Leve: La observación es considerada leve cuando la información de los documentos presenta información incompleta o errónea pero que no afecta significativamente los estándares de calidad del producto final.</p>	
3.2	Hallazgo	<p>a) Alerta de situaciones encontradas en los proyectos que podrían convertirse en riesgos sociales.</p> <p>b) Prácticas que dificultan el cumplimiento de la calidad de los objetivos y procesos establecidos en la guía de Relaciones Comunitarias.</p> <p>c) Oportunidad de mejora para una mayor calidad en la elaboración de los procedimientos de RC.</p> <p>Para la identificación de los hallazgos se evaluará el correcto análisis de la aplicación de los procedimientos de RC y el impacto socioeconómico, ambiental del proceso constructivo en la zona de intervención.</p>	
4	TÉRMINOS DE EVALUACIÓN		
4.1	SEMÁFORO SOCIAL		
ÍTEM	CRITERIO DE EVALUACIÓN	CASO	GRAVEDAD
4.1.1	Hallazgo	Incongruencia de etapas en los proyectos	Leve
		Etapas del proyecto desactualizados	Leve
		Etapas no reportadas del proyecto	Leve
		Proyectos en etapa de informe social fuera de plazo de vigencia (91 días)	Leve
4.1.2	Observaciones	No envío del Semáforo Social	Muy grave
		Omisión de riesgo social del proyecto	Grave
		Proyectos activos (etapa informe social) no reportados en la semana de envío.	Grave
		Reincidencia de Hallazgos.	Grave
4.2	INFORMES SOCIALES		
ÍTEM	CRITERIO DE EVALUACIÓN	CASO	GRAVEDAD
4.2.1	Observaciones	Manipulación o adulteración de la información (falsa) Cálidda	Muy grave
		No se elaboración el informe social	Muy grave

		Omisión de instituciones de impacto ubicados en la traza del proyecto	Grave
		Riesgos sociales incongruentes con la realidad de la zona	Grave
		No identificación de los antecedentes de un conflicto (cuando aplique)	Grave
		Omisión de las organizaciones sociales y/o dirigenciales y sus representantes (cuando aplique).	Grave
		Informes sociales que no cuenten con las firmas del RRCC y/o jefe de área.	Grave
		Omisión de características sociales de alguna parte de la traza del proyecto.	Grave
		Omisión de elementos valorados.	Grave
		No incluir los datos técnicos del proyecto o que sean errados (código del proyecto, metrado y diámetro).	Grave
		Uso inadecuado de las fuentes de información para el recojo de datos (elaboración del informe social).	Leve
		Informe social fuera del plazo de vigencia (91 días) y no actualizado.	Grave
		Incumplimiento de los 15 días antes del inicio de la obra	Grave
4.3	REGISTRO DE DIFUSIÓN		
ÍTEM	CRITERIO DE EVALUACIÓN	CASO	GRAVEDAD
4.3.1	Hallazgo	Brinda información incompleta y/o errónea del proceso de inicio de obra o gasificación.	Leve
		En las viviendas donde se dejó volante, no se describen las características físicas de las viviendas.	Leve
		No se justifica el motivo de la falta de firmas en la difusión.	Leve
4.3.2	Observaciones	Falsificación de información (nombre de vecino informado, predios o viviendas con volantes bajo puerta, fecha de ejecución, etc.)	Muy grave
		La difusión mayor a 10 días no es subsanable (proceder con redifusión según plazos establecidos)	Muy grave
		Mala calidad en el escaneado de los registros.	Leve
		No se anotó los números o a la simbología de los puntos de prueba/ gasificación en el registro difusión.	Grave
		Colocar volante bajo puerta en las instituciones de impacto (colegios, postas, mercados).	Grave
		El registro de difusión no cuenta con la firma del RRCC y/o de su jefe.	Grave
		No informar a las viviendas de radio de impacto de cada PC y del Punto de empalme, pertenecientes al sector y malla.	Leve
		No cumplir con los plazos de difusión (48 antes de la actividad)	Grave
		No cumplimiento de las características del formato (volante)	Leve
		No contar con los folletos informativos durante el proceso de comunicación de inicio de obra	Muy grave
No cuenta con fotocheck, chaleco distintivo en la realización de sus actividades.	Grave		

		Mal o incompleto llenado del nuevo formato de registro de difusión	Leve
4.4	EJECUCIÓN DE OBRA		
ÍTEM	CRITERIO DE EVALUACIÓN	CASO	GRAVEDAD
4.4.1	Observaciones	No contar con la señalización correspondiente a tránsito peatonal (mallas, cachacos, puentes peatonales, señalización)	Grave
		No aplicar las medidas de prevención necesarias para prevenir impactos y/o años al ornato público o propiedad privada.	Grave
		Inadecuada implementación de plan de desvío, que genere impactos en la zona de influencia.	Grave
		Personal obrero que realiza actos y/o comentarios inadecuados hacia terceros (vecinos, contratistas, otros) que pueda causar falta de respeto u ofensa (acoso callejero, peleas, bromas, etc.).	Grave
		Personal RRCC no cuenta con los EPP, chalecos, fotocheck correspondientes.	Grave
		Inadecuada disposición de material de construcción, desmontes, otros (sin mallas de señalización y/o invasión de pases peatonales, afectaciones).	Grave
		Afectaciones personales, económicas y materiales ocasionados por el proceso constructivo.	Muy grave
5	CONSIDERACIONES ADICIONALES		
5.1	<p>Los criterios descritos en el ítem anterior no son de carácter único, la adecuada formulación de la documentación y procedimiento dependerán del adecuado análisis social de cada contexto social que el/la relacionista comunitario(a) debe identificar y evaluar.</p> <p>Para la mejora de la calidad del servicio primará el objetivo de todas las actividades descritas en la presente Guía: "Establecer estrategias para la prevención de los conflictos sociales y la creación de condiciones óptimas para el diálogo con los grupos de interés"</p>		