



## PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

PGS

Rev. 1

Junio 2021

## PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

### 1. INTRODUCCIÓN

VALERO MARKETING AND SUPPLY DE MÉXICO, S.A. DE C.V. (“VALERO”) es una sociedad debidamente constituida conforme a las leyes de los ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, que tiene como principal objeto social la distribución y comercio de petrolíferos y petroquímicos.

Para el desarrollo de éste, planea desarrollar el proyecto de construcción y operación de una Terminal de almacenamiento y distribución de petrolíferos, con ubicación en Puerto Altamira, Tamaulipas (“PROYECTO”). Como tal, el PROYECTO se desarrollará en tres fases para la preparación de sitio y construcción, la operación y mantenimiento, y el desmantelamiento y abandono de la Terminal.

Siendo que el PROYECTO pertenece al Sector Hidrocarburos, éste se encuentra sujeto al cumplimiento de las obligaciones de la Ley de Hidrocarburos (“LH”) en materia de impacto social, establecidas en sus artículos 118 a 121 y que mandan la preparación de una Evaluación de Impacto Social que identifique, caracterice, prediga, y valore los impactos sociales de determinado proyecto, así como las medidas de mitigación y los planes de gestión social que correspondan.

En cumplimiento, el PROYECTO fue sometido a Evaluación de Impacto Social, misma que fue preparada por ERM MÉXICO S.A. DE C.V. en agosto de 2018, junto con su correspondiente Sistema de Gestión Social (conjuntamente “EVIS”), los cuales fueron aprobados por la Dirección General de Impacto Social y Ocupación Superficial (“DGISOS”) de la Secretaría de Energía el 4 de junio de 2019, mediante oficio 117.-DGISOS.610/2019 (“AUTORIZACIÓN”).

Como parte de las obligaciones derivadas de la AUTORIZACIÓN, VALERO debe implementar las medidas de mitigación propuestas en la EVIS de manera conjunta con las recomendaciones hechas por la DGISOS, mediante la implementación de un Plan de Gestión Social (“PGS”).

Adicional a estas obligaciones regulatorias, VALERO asume el compromiso de incorporar en sus actuaciones las mejores prácticas internacionalmente aceptadas para el Sector Hidrocarburos, específicamente aquellas relacionadas con la gestión social y el respeto a los derechos humanos, por lo que el presente instrumento es un reflejo de la debida diligencia de la empresa para el conocimiento, prevención y mitigación de cualquier impacto negativo que sus actividades pudieran tener en los derechos humanos de las comunidades aledañas al PROYECTO.

## 2. OBJETIVO Y ALCANCE

El presente PGS tiene como principal objetivo el controlar y garantizar el cumplimiento de las medidas de mitigación propuestas para el PROYECTO mediante la EVIS, así como integrar las recomendaciones hechas por la DGISOS dentro de la AUTORIZACIÓN. Esto permitirá gestionar los riesgos que puedan surgir en materia de impacto social, y administrar y evaluar el desempeño social de VALERO, con base en los principios de sostenibilidad y respeto de los derechos humanos de las comunidades y pueblos de las ÁREAS DE INFLUENCIA.

El PGS de VALERO toma en cuenta los hallazgos de la EVIS y la información identificada en la AUTORIZACIÓN, y brinda una guía a los empleados de las medidas y acciones significativas que se requieren para evitar, minimizar, reducir o mitigar los posibles riesgos e impactos sociales del PROYECTO, incluyendo las medidas y acciones requeridas por leyes y regulaciones nacionales que apliquen al Sector Hidrocarburos.

## 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Establecer las medidas y acciones significativas que se requieren para evitar, minimizar, reducir o mitigar los posibles riesgos e impactos sociales.
- ❖ Definir las políticas, programas, y mecanismos que conformaran el PGS, así como la temporalidad de implementación.
- ❖ Definir los puestos y responsabilidades para la implementación, seguimiento y evaluación de cada política, programa, y mecanismo del PGS.
- ❖ Permitir una gestión social adaptativa, que considere los cambios e imprevistos, permitiendo a su vez una mejora continua de la gestión del PGS, en función del aprendizaje que se genere mediante su implementación.
- ❖ Examinar la implementación de las medidas de mitigación y los datos estadísticos arrojados, para detectar y aprender de los resultados obtenidos para tomar decisiones tendientes a realinear el PGS.
- ❖ Respetar los derechos humanos de las COMUNIDADES, EMPLEADOS y demás GRUPOS DE INTERÉS, que puedan ser impactados por el PROYECTO.

## 4. COMPONENTES Y MEDIDAS DEL PLAN

Para lograr su objetivo, el PGS se compone de las siguientes políticas, programas y mecanismos:

CLAVE	TÍTULO DEL DOCUMENTO
PCS	Política de Comunicación Social

PAC	Política de Apoyo Comunitario
PRM	Programa de Reporte y Monitoreo
PVGI	Programa de Vinculación con Grupos de Interés
PIS	Programa de Inversión social
MAQ	Mecanismo de atención a Quejas
PSSC	Programa de Salud y Seguridad para la Comunidad
PSST	Programa de Salud y Seguridad para Trabajadores
PC	Plan de Contingencia
PCAS	Procedimiento de comunicación y atención de solicitudes interna
PPD	Política de prevención de discriminación, acoso sexual y violencia en el lugar del trabajo
PDA	Programa de Desmantelamiento y Abandono

## 5. MARCO LEGAL Y POLÍTICAS APLICABLES

En cumplimiento con el compromiso social de VALERO, y con lo estipulado en la AUTORIZACIÓN, las acciones y mecanismos establecidos en el presente PGS, están en cumplimiento con el marco legal aplicable en México, así como con políticas nacionales, internacionales y mejores prácticas del Sector Hidrocarburos.

### ❖ Leyes

- Ley de Hidrocarburos
- Ley Federal del Trabajo
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación
- Ley de Protección Civil de Tamaulipas

### ❖ Reglamentos

- Reglamento de la Ley de Hidrocarburos
- Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia

### ❖ Disposiciones

- Disposiciones Administrativas de Carácter General sobre la Evaluación de Impacto Social en el Sector Energético.
- Disposiciones administrativas de carácter general que establecen los Lineamientos en materia de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y protección al medio ambiente

para las etapas de Cierre, Desmantelamiento y/o Abandono de Instalaciones del Sector Hidrocarburos.

- Disposiciones administrativas de carácter general que establecen los Lineamientos para la conformación, implementación y autorización de los Sistemas de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente aplicables a las actividades del Sector Hidrocarburos que se indican.
- Disposiciones administrativas de carácter general que establecen los Lineamientos para la Prevención y el Control Integral de las Emisiones de Metano del Sector Hidrocarburos
- Disposiciones administrativas de carácter general que establecen los lineamientos para que los Regulados lleven a cabo las Investigaciones Causa Raíz de Incidentes y Accidentes ocurridos en sus Instalaciones
- Disposiciones administrativas de carácter general que establecen los Lineamientos para informar la ocurrencia de incidentes y accidentes a la Agencia Nacional de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del sector hidrocarburos

#### ❖ Programas nacionales

- Programa Integral para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres
- Plan Nacional de Contingencias para derrames de Hidrocarburos y Sustancias Nocivas Potencialmente Peligrosas en Zonas Marinas Mexicanas (PNC, 2016)

#### ❖ Programas estatales

- Programa Estatal Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres 2018 – 2022

#### ❖ Políticas y estándares internacionales

- Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos: Puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para "proteger, respetar y remediar" (ONU, Oficina del Alto Comisionado, 2011).
- Mecanismos de Reclamación de la comunidad en el sector petróleo y gas: Manual para la aplicación de mecanismos de reclamación y el diseño de marcos corporativos de la Asociación Internacional de la Industria Petrolera para la Conservación del Medio Ambiente (IPIECA por sus siglas en inglés) (IPIECA, 2015)
- Integración de los derechos humanos en las evaluaciones de impacto ambiental, social y de salud. Guía práctica para el sector y el gas de la Asociación Internacional de la Industria Petrolera para la Conservación del Medio Ambiente (IPIECA, 2013)
- Proceso de debida diligencia en derechos humanos. Guía práctica para el sector y el gas de la Asociación Internacional de la Industria Petrolera para la Conservación del Medio Ambiente (IPIECA, 2012)
- Estándares Ambientales y Sociales del Marco Ambiental y Social del Banco Mundial (BM, 2016)

## 6. TÉRMINOS DEFINIDOS

TÉRMINO	DEFINICIÓN
ACOSO SEXUAL	Forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos
AID	Área de Influencia Directa que abarca un radio de 5 km desde el centro del polígono del PROYECTO que incluye a las siguientes localidades activas: (i) Ricardo Flores Magón, (ii) Lomas del Real, (iii) Francisco Medrano, (iv) El Oyul, (v) La T, (vi) San Luisito, (vii) El Tío, (viii) Batería Número Ocho, (ix) El Rosario, (x) Ex Hacienda de Armenta, (xi) San Luisito Dos, (xii) Ana Griselda, (xiii) Granja los 4, (xiv) Los Pinos, (xv) María Inés Sánchez, (xvi) Batería 6, (xvii) Finca las Nubes, (xviii) María Moreno Córdoba, y (xix) El Niño de Oro
All	Área de Influencia Indirecta conformada por 4 localidades, de acuerdo con su tamaño poblacional, o en donde se encuentren actores clave o personas que podrían verse afectadas indirectamente por las obras y actividades del Proyecto, o por deberse a las cabeceras municipales del municipio donde se llevarán a cabo todos los trámites relativos: (i) Tampico, (ii) Altamira, (iii) Miramar, (iv) Carrillo Puerto
AN	Área Núcleo consistente en el polígono de aproximadamente 22.8 Ha, dentro del cual se desarrollará el PROYECTO y dentro del cual se encontrarán las obras asociadas (bodegas, zona de acopio, estacionamientos, maquinaria, camiones, caminos de operación y tránsito, entre otras obras); y una zona de amortiguamiento de 500 metros al rededor del polígono
ÁREAS DE INFLUENCIA	Se deberá entender el conjunto del AN, AID y del All
AUTORIZACIÓN	Autorización de la Evaluación de Impacto Social emitida por la Dirección General de Impacto Social y Ocupación Superficial de la Secretaría de Energía el 4 de junio de 2019, mediante oficio 117.-DGISOS.610/2019
COMUNIDADES	Población de los asentamientos humanos y localidades que se encuentran dentro de las ÁREAS DE INFLUENCIA del PROYECTO, mismas que se identifican en la EVIS y se amplían en la AUTORIZACIÓN
DGISOS	Dirección General de Impacto Social y Ocupación Superficial de la Secretaría de Energía
DISCRIMINACIÓN	Toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas.  También se entenderá como discriminación la xenofobia y el antisemitismo en cualquiera de sus manifestaciones
EVENTOS TIPO 1	Suceso relacionado a las acciones del ser humano, al desempeño del equipo o a los sucesos externos a las operaciones de VALERO que pueden provocar siniestros, incidentes y accidentes y

	emergencias, vinculados con las actividades del Sector Hidrocarburos, que derive en: (i) lesiones del personal que requieran incapacidad médica causadas en el ejercicio o con motivo de las actividades que realiza en el Sector Hidrocarburos, o (ii) daños a las instalaciones, sin interrupción de operaciones de las actividades del sector hidrocarburos, o (iii) fallas o errores en la operación de equipos en las que se involucren equipos de fuerza.
EVENTOS TIPO 2	Suceso relacionado a las acciones del ser humano, al desempeño del equipo o a los sucesos externos a las operaciones de VALERO que pueden provocar siniestros, incidentes y accidentes y emergencias, vinculados con las actividades del Sector Hidrocarburos, que derive en: (i) muerte de una o más personas dentro de las instalaciones de VALERO, (ii) simultáneamente, daños a las instalaciones e interrupción de operaciones de las actividades del sector hidrocarburos, y (iii) exista la liberación al ambiente de una sustancia o material peligroso dentro de los límites de la Instalación.
EVENTOS TIPO 3	Suceso relacionado a las acciones del ser humano, al desempeño del equipo o a los sucesos externos a las operaciones de VALERO que pueden provocar siniestros, incidentes y accidentes y emergencias, vinculados con las actividades del Sector Hidrocarburos, que derive en: (i) simultáneamente, una o más muertes de personal, daño a las instalaciones, interrupción de operaciones de las actividades del Sector Hidrocarburos; o (ii) simultáneamente, lesiones al personal, daño a las instalaciones e interrupción de operaciones de las actividades del Sector Hidrocarburos; o (iii) simultáneamente, evacuación de personal, daños a las instalaciones e interrupción de operaciones de las actividades del Sector Hidrocarburos; o (iv) muertes o lesionados de la población; o (v) se requiera la evacuación de la población, y (vi) exista la liberación al ambiente de una sustancia o material peligroso que rebase los límites de las instalaciones.
EVIS	Evaluación de Impacto Social, preparada por ERM MÉXICO S.A. DE C.V. en agosto de 2018 para el PROYECTO.
GRUPO MULTIDISCIPLINARIO	Grupo de expertos y/o especialistas que realizan la investigación técnica y análisis de los Eventos, aportando conocimientos y experiencias, durante el proceso de las Investigaciones de Causa Raíz
GRUPOS DE INTERÉS	Aquellos identificados en la EVIS, consistentes en los gobiernos federal, estatal y municipal, subcontratistas y proveedores, COMUNIDADES de las ÁREAS de INFLUENCIA, empresas residentes en el puerto industrial, instituciones académicas, posibles trabajadores del PROYECTO, sociedad en general, organizaciones de la sociedad civil, cámaras empresariales y medios de comunicación
GRUPOS VULNERABLES	Personas indígenas, afrodescendientes, niñas y niños, adultos mayores, mujeres, y demás minorías que se encuentren en una posición desfavorecida respecto del resto, que sean o puedan ser objeto de discriminación o sean incapaces de luchar por sus derechos.
HOSTIGAMIENTO SEXUAL	Ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva

INVESTIGACIÓN CAUSA RAÍZ.	Métodos sistemáticos de análisis que permiten identificar las causas que originan los incidentes y/o accidentes para emitir las recomendaciones preventivas y correctivas para evitar su repetición
PERSPECTIVA DE GÉNERO	Visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. Se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. Promueve la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones
PGS	Plan de Gestión Social
PROYECTO	Terminal de almacenamiento y distribución de petrolíferos de VALERO, con ubicación en Puerto Altamira, Tamaulipas
QUEJA	denuncias de impactos específicos y de cualquier daño, impacto o insatisfacción resultante de las acciones de VALERO, ya sean percibidas o reales
VALERO.	VALERO MARKETING AND SUPPLY DE MÉXICO, S.A. DE C.V.
VIOLENCIA LABORAL CONTRA LAS MUJERES	Toda negativa ilegal e indebida a contratar, a negar el goce de licencia de maternidad o de paternidad, al acceso a servicios de guardería o a no respetar su permanencia o las condiciones generales de su empleo, así como la descalificación del trabajo realizado, las amenazas, la intimidación, las humillaciones, el impedimento a las mujeres de llevar a cabo el período de lactancia previsto en la ley, la explotación o todo tipo de discriminación por condiciones de género

## 7. TEMPORALIDAD

El PGS será desarrollado e implementado durante todas las etapas del PROYECTO, desde las actividades de preparación del sitio hasta su abandono, se tratará de una herramienta activa y permanente que será actualizada de manera constante, conforme se perciban cambios en el contexto socio-territorial y conforme a las lecciones aprendidas durante su implementación.

## 8. PUESTOS Y RESPONSABILIDADES

Para la efectiva implementación del PGS durante el PROYECTO, es necesaria la participación de varios departamentos dentro de la organización de VALERO, cada uno con diferentes roles y responsabilidades. VALERO mantendrá y fortalecerá, según sea necesario, la estructura organizativa establecida para supervisar los aspectos sociales del PROYECTO.

Las responsabilidades sociales clave están bien definidas y se comunicarán a todo el personal involucrado. A continuación, se definen las funciones y responsabilidades dentro de VALERO para la implementación de las actividades del PGS.

Componente del PGS	Departamentos y roles involucrados
Política de Comunicación Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Equipo de Proyecto;</li> <li>❖ Equipo de Relaciones Comunitarias;</li> <li>❖ Equipo de Salud, Seguridad y Medio Ambiente; y</li> <li>❖ Comité de Apoyo Comunitario.</li> </ul>
Programa de Vinculación con Grupos de Interés	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Equipo de Proyecto;</li> <li>❖ Equipo de Relaciones Comunitarias; y</li> <li>❖ Equipo de Salud, Seguridad y Medio Ambiente.</li> </ul>
Política de Apoyo Comunitario	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Equipo de Proyecto;</li> <li>❖ Equipo de Relaciones Comunitarias; y</li> <li>❖ Comité de Apoyo Comunitario.</li> </ul>
Programa de Inversión Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Equipo de Proyecto;</li> <li>❖ Equipo de Relaciones Comunitarias; y</li> <li>❖ Dirección de Ética Corporativa.</li> </ul>
Mecanismo de Atención a Quejas	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Equipo de Relaciones Comunitarias</li> </ul>
Procedimiento de Comunicación y Atención a Solicitudes Internas	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Equipo de Proyecto</li> </ul>
Programa de Reporte y Monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Gerente de Salud, Seguridad y Medio Ambiente</li> </ul>
Programa de Salud y Seguridad para la Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Gerente de Salud, Seguridad y Medio Ambiente</li> </ul>
Programa de Salud y Seguridad para los Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Gerente de Salud, Seguridad y Medio Ambiente</li> </ul>
Plan de Contingencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Gerente de Salud, Seguridad y Medio Ambiente</li> <li>❖ Gerente de Mantenimiento; y</li> <li>❖ Gerente de Operaciones.</li> </ul>
Política de Prevención de Discriminación, Acoso Sexual y Violencia en el Lugar de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Directivos de VALERO; y</li> <li>❖ Equipo de Proyecto.</li> </ul>
Programa de Desmantelamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Equipo de Relaciones Comunitarias</li> </ul>

Los roles y responsabilidades de estos departamentos y sus partes clave, así como con sus relaciones con respecto a la implementación del PGS se describen a continuación:

Roles	Responsabilidades
Gerente de equipo	<p>El gerente a cargo de cada equipo será responsable de monitorear la implementación de los programas, políticas y mecanismos del PGS que les resulten aplicables, tendrá la responsabilidad final dentro de su equipo respecto a esta implementación y el desempeño social.</p> <p>Específicamente, el gerente: (i) coordinará la participación del equipo durante la implementación del PGS; (ii) monitoreará y supervisará la implementación del PGS; y (iii) se asegurará de que documente correctamente la implementación del PGS para la preparación de los reportes periódicos.</p>
Integrantes de equipo	<p>Los integrantes de cada equipo serán responsables de la implementación de los programas, políticas y mecanismos del PGS que les resulten aplicables. Específicamente, los integrantes serán responsables de: (i) incorporar el PGS en sus actividades; (ii) ayudar al gerente en soluciones para el manejo de los problemas sociales del PROYECTO; y (vii) documentar la implementación del PGS para la preparación de los reportes periódicos.</p>

## 9. REFERENCIAS

Esta política tiene como base los siguientes requisitos reglamentarios:

*Disposiciones Administrativas de Carácter General sobre la Evaluación de Impacto Social en el Sector Energético.*

## 10. HISTORIAL Y DETALLES DE REVISIÓN

El presente PGS ha sido aprobado por el más alto nivel directivo de VALERO, y fue preparado con base en asesoramiento especializado en materia de impacto social.

Fecha de Revisión (dd/mm/aa)	No. Rev.	Revisión / Resumen de la Revisión
01/06/21	0	Emisión Inicial, específico para VALERO MARKETING AND SUPPLY DE MÉXICO, S.A. DE C.V.



## POLÍTICA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

PCS

Rev. 2

Junio 2021

## POLÍTICA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

### 1. OBJETIVO Y ALCANCE

La Política de Comunicación Social (PCS) tiene como principal objetivo el establecer los programas, mecanismos y demás acciones para el involucramiento y participación de VALERO con los GRUPOS DE INTERÉS y GRUPOS VULNERABLES que fueron identificados en la Evaluación de Impacto Social (EVIS).

Para lograrlo, ésta se basa en acciones para un relacionamiento efectivo, duradero y de confianza, así como en herramientas de información y diálogo para establecer nexos de coordinación.

### 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Planear las estrategias y acciones que se desarrollarán con los GRUPOS DE INTERÉS y GRUPOS VULNERABLES para la comunicación de mensajes clave del PROYECTO.
- ❖ Establecer mecanismos para la comunicación bidireccional entre VALERO y los GRUPOS DE INTERÉS y GRUPOS VULNERABLES.
- ❖ Utilizar mecanismos que permitan a los GRUPOS DE INTERÉS y GRUPOS VULNERABLES comunicar a VALERO inquietudes, sugerencias, QUEJAS, y demás, para recibir retroalimentación en la ejecución del PROYECTO.
- ❖ Publicitar con los GRUPOS DE INTERÉS y GRUPOS VULNERABLES, los compromisos asumidos por VALERO en materia de impacto social para la ejecución del PROYECTO.

### 3. RECURSOS

Para el cumplimiento de sus objetivos, la presente Política se compone y utilizará los siguientes programas, mecanismos y recursos:

RECURSO	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
Programa de Vinculación con Grupos de Interés	VALERO & OTM lo implementará para garantizar el involucramiento con GRUPOS DE INTERÉS y GRUPOS VULNERABLES	Continuo
Mecanismo de Atención a Quejas	Disponible para GRUPOS DE INTERÉS y GRUPOS VULNERABLES para la presentación de QUEJAS, solicitudes, recomendaciones y demás tipo de retroalimentación relacionada con el PROYECTO.	Continuo
Página de Internet	Disponible para GRUPOS DE INTERÉS y GRUPOS VULNERABLES para la consulta de información relevante del PROYECTO y el PGS.	Continuo

Se prevé que los GRUPOS DE INTERÉS y GRUPOS VULNERABLES tengan acceso a varios o a todos los mecanismos y recursos, dependiendo del tipo de involucramiento que se requiera con cada uno de ellos, y conforme a las medidas de mitigación de impactos negativos identificados en la EVIS.

#### 4. TÉRMINOS DEFINIDOS

Refiérase al Programa de Gestión Social (PGS), Términos Definidos.

#### 5. TEMPORALIDAD

Esta PCS será desarrollada e implementada durante el período de ejecución del PROYECTO, desde las actividades previas hasta su abandono. Se tratará de una herramienta activa y permanente que será actualizada de manera constante, conforme se perciban cambios en el contexto socio - territorial y conforme a las lecciones aprendidas durante su implementación.

#### 6. RELACIÓN CON MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES

- ❖ Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos: Puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para "proteger, respetar y remediar" (ONU, Oficina del Alto Comisionado, 2011).
- ❖ Mejora de desempeño social y ambiental de IPIECA (IPIECA, 2017).
- ❖ Integración de los derechos humanos en las evaluaciones de impacto ambiental, social y de salud. Guía práctica para sector y el gas por IPIECA (IPIECA, 2014).

## 7. RELACIÓN CON OTROS COMPONENTES DEL PGS

Este programa se relaciona con los siguientes componentes del PGS:

- ❖ Programa de Vinculación con Grupos de Interés;
- ❖ Mecanismo de Atención a Quejas;
- ❖ Programa de Salud y Seguridad Comunitaria; y
- ❖ Plan de Inversión Social.

## 8. PUESTOS Y RESPONSABILIDADES

Los puestos organizativos de VALERO & OTM a cargo de supervisar la implementación de la presente Política, son los que se mencionan a continuación, mismos a los que se les otorgarán los recursos humanos y financieros suficientes para implementar las acciones sociales.

- ❖ Equipo de Proyecto;
- ❖ Equipo de Relaciones Comunitarias
- ❖ Equipo de Salud, Seguridad y Medio Ambiente; y
- ❖ Comité de Apoyo Comunitario.

Las personas dentro de estos puestos organizativos deberán estar adecuadamente calificadas y capacitadas, de manera que cuenten con el conocimiento y las habilidades necesarias para realizar su tarea. Se brindará capacitación para abordar las medidas y acciones específicas requeridas por la PCS, y para respaldar un desempeño social eficaz y continuo.

## 9. SEGUIMIENTO, MONITOREO E INDICADORES

La implementación de la PCS será evaluada en conjunto con sus componentes y mecanismos, para identificar los resultados obtenidos para detectar y aprender de éstos, y para tomar decisiones tendientes a realinear los resultados del PROYECTO con los objetivos del PGS. Para esto, se utilizarán los siguientes indicadores:

INDICADOR	MODO DE VERIFICACIÓN	RESULTADO ESPERADO
Funcionamiento de la página de internet	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Informes anuales</li><li>❖ Inspecciones internas</li></ul>	Funcionamiento continuo

Número de casos ingresados al Mecanismo de Atención a Quejas	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Registros de casos ingresados</li> <li>❖ Informes anuales</li> </ul>	Disminución gradual de los casos registrados a lo largo del desarrollo del PROYECTO
Porcentaje de satisfacción con el Mecanismo de Atención a Quejas	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informes anuales</li> <li>❖ Retroalimentación recibida dentro del Mecanismo de Atención a Quejas</li> </ul>	Obtener retroalimentación en cada caso registrado
Implementación del PVGI	Informes anuales	Aumento gradual en la implementación de los recursos establecidos en el PVGI

La implementación y los resultados de la PCS serán documentados para la elaboración del reporte anual. Esto deberá incluir temas e indicadores sobre la forma en que se identificó y respondió a las consecuencias negativas sobre los derechos humanos de haberlas.



## PROGRAMA DE VINCULACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

PVGI

Rev. 1

Junio 2021

### PROGRAMA DE VINCULACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

#### 1. OBJETIVO Y ALCANCE

El Programa de Vinculación con Grupos de Interés (PVGI) tiene como principal objetivo el establecer relaciones eficientes a través del intercambio bidireccional de información oportuna y relevante que evite perjuicios a las partes involucradas durante el ciclo de vida del PROYECTO y/o expectativas no cumplidas que, eventualmente, causen frustración y descontento en los GRUPOS DE INTERÉS, GRUPOS VULNERABLES y población en general dentro de las ÁREAS DE INFLUENCIA.

El PVGI que aquí se propone, es una herramienta para implementar los puntos anteriores y adaptar las acciones que lleva a cabo VALERO, con el contexto local y las necesidades puntuales de las comunidades.

#### 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Promover la transparencia mediante la difusión de información clave sobre el PROYECTO de manera pertinente a los GRUPOS DE INTERÉS y GRUPOS VULNERABLES con base en su priorización y/o en el nivel de injerencia que tengan en el PROYECTO.
- ❖ Establecer mecanismos de comunicación oportuna con los diferentes GRUPOS DE INTERÉS y GRUPOS VULNERABLES para maximizar la comprensión y la difusión adecuada de la información proporcionada sobre el PROYECTO.
- ❖ Establecer mecanismos de retroalimentación y diálogo que tomen en cuenta una PERSPECTIVA DE GÉNERO, y garanticen la participación de GRUPOS VULNERABLES.
- ❖ Informar sobre el Mecanismo de Atención a Quejas (MAQ) para que los GRUPOS DE INTERÉS y los GRUPOS VULNERABLES lo conozcan y puedan proporcionar retroalimentación respecto al PROYECTO, teniendo la seguridad de que serán considerados y atendidos.
- ❖ Informar sobre las diversas estrategias y acciones derivadas del Programa de Inversión Social para fomentar relaciones fuertes y de confianza con las COMUNIDADES de las ÁREAS DE INFLUENCIA.

### 3. RECURSOS

El PVGI se estructura primeramente, definiendo el tipo de estrategia, prioridad y mensajes clave para cada GRUPO DE INTERÉS. Partiendo de esta base, se establecen el tipo de recursos a los que podrán acceder éstos GRUPOS DE INTERÉS, así como las principales acciones de vinculación que serán llevadas a cabo por VALERO.

Prioridad	Grupo de interés	Mensajes clave	Recursos
Alta	Gobierno Municipal	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ VALERO tiene apertura para recibir recomendaciones y escuchar preocupaciones.</li> <li>❖ El PROYECTO necesita certeza de que el ambiente de inversión en almacenamiento y distribución de combustibles será favorable.</li> </ul>	Sesiones informativas
Alta	Gobierno Estatal	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ VALERO tiene apertura para recibir recomendaciones y escuchar preocupaciones.</li> <li>❖ El PROYECTO necesita certeza de que el ambiente de inversión en proyectos y almacenamiento y distribución de combustibles será favorable.</li> <li>❖ VALERO está en la disposición de sumarse a iniciativas estatales en materia de colaboración entre miembros del sector de hidrocarburos, academia para la generación y transferencia de conocimiento.</li> </ul>	Sesiones informativas
Alta	Gobierno Federal	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ VALERO tiene apertura para recibir recomendaciones y escuchar preocupaciones.</li> <li>❖ El PROYECTO necesita certeza de que el ambiente de inversión en proyectos de almacenamiento y distribución de combustibles será favorable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Sesiones informativas</li> <li>❖ Reportes anuales</li> </ul>

Baja	Instituciones académicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ VALERO tiene interés en participar en la generación y transferencia de conocimiento durante la ejecución del PROYECTO.</li> <li>❖ VALERO está abierto a recomendaciones basadas en investigaciones científicas.</li> <li>❖ VALERO busca implementar programas de capacitación para generar mano de obra calificada para este tipo de proyectos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Visitas guiadas</li> <li>❖ Mecanismo de Atención a Quejas</li> <li>❖ Página de internet</li> </ul>
Baja	Localidades del AI y GRUPOS VULNERABLES	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El PROYECTO estará en cumplimiento con buenas prácticas de gestión social.</li> <li>❖ VALERO está abierto a resolver dudas, QUEJAS y sugerencias de la población del Área de Influencia y población en general.  El PROYECTO dará cumplimiento con leyes relacionadas con la ocupación superficial de terrenos por el Sector Hidrocarburos.</li> <li>❖ VALERO respetará los derechos de los titulares de bienes y derechos de los predios, que puedan ser necesarios para el desarrollo de las actividades vinculadas con el PROYECTO.</li> <li>❖ VALERO asegurará durante todas las fases del PROYECTO, el libre y seguro tránsito en las vías de comunicación y vialidades aledañas.</li> <li>❖ VALERO asegurará durante todas las fases del PROYECTO, la implementación de medidas de protección ambientales que resulten aplicables conforme a la legislación ambiental, para la preservación de los cuerpos de agua y humedales presentes en el AN y las AID.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mecanismo de Atención a Quejas</li> <li>❖ Página de internet</li> <li>❖ Recursos audiovisuales</li> </ul>
Media	EMPLEADOS del PROYECTO y candidatos	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El PROYECTO ofrece oportunidades de capacitación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Sesiones informativas</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El PROYECTO no interferirá con las actividades de las empresas residentes.</li> <li>❖ El PROYECTO implementará las mejores prácticas de seguridad industrial y ocupacional.</li> <li>❖ El PROYECTO se desarrollará en apego a principios de PERSPECTIVA DE GÉNERO.</li> <li>❖ El PROYECTO ofrece igualdad de oportunidades, salarios justos y no discriminatorios.</li> <li>❖ El PROYECTO se apega a acuerdos internacionales y a las leyes mexicanas en materia laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Proceso de contratación</li> <li>❖ Capacitación</li> </ul>
Baja	Subcontratistas y proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El PROYECTO está comprometido con la implementación de mejores prácticas de gestión social, por lo que se espera que los proveedores, en la medida de lo posible, se sumen a éstas intenciones.</li> <li>❖ Se dará prioridad a la contratación y consumo de servicios y productos de proveedores locales.</li> <li>❖ Contratistas deberán tener planes de capacitación sobre sus actividades a realizar y en cuestiones de seguridad e higiene para su personal y proporcionar capacitación con base en las mejores prácticas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mecanismo de Atención a Quejas</li> <li>❖ Página de internet</li> <li>❖ Verificación de planes de capacitación a sus empleados</li> </ul>
Media	Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El PROYECTO tiene apertura a la difusión de información referente al desarrollo de las actividades y etapas del mismo.</li> </ul>	Monitoreo a medios
Alta	Organizaciones de la Sociedad Civil	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El PROYECTO tiene el compromiso de informar a las COMUNIDADES y otros GRUPOS DE INTERÉS de manera clara y transparente.</li> <li>❖ VALERO está abierto al establecimiento de alianzas estratégicas con Organizaciones No Gubernamentales (“ONGs”), mismas que se invitarán a que funjan como</li> </ul>	Alianzas con ONGs

		verificadores del desempeño ambiental y social del PROYECTO.	
Media	Cámaras empresariales	❖ El PROYECTO priorizará la contratación local y la adquisición de bienes y servicios con proveedores de la zona.	❖ Alianzas con cámaras empresariales ❖ Adquisición de bienes y servicios locales.
Baja	Sociedad en general	❖ El PROYECTO está abierto en la divulgación de la información más relevante del mismo.	❖ Mecanismo de Atención a Quejas. ❖ Página de internet

Para implementar estas medidas, se utilizarán los siguientes recursos para transmitir los temas y mensajes clave previamente definidos:

RECURSO	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
Sesiones informativas con dependencias gubernamentales	VALERO liderará sesiones informativas con dependencias gubernamentales federales, estatales y municipales para presentar el PROYECTO y su progreso en las diferentes etapas.	Anual
Visitas guiadas con instituciones académicas	Durante la construcción y operación del PROYECTO se pueden llevar a cabo visitas al sitio, cuando sea factible, para estudiantes de las escuelas en las ÁREAS DE INFLUENCIA y la población en general, con el objetivo de explicar cómo funciona la tecnología que se utiliza, y los beneficios que genera el PROYECTO	Anual
Sesiones informativas con EMPLEADOS y candidatos	VALERO proporcionará toda la información referente a los tiempos y formas de contratación, evitando falsas expectativas entre candidatos	Durante procedimientos de contratación
Reportes anuales	VALERO ingresará de manera formal, reportes anuales sobre el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la	Anual

	AUTORIZACIÓN.	
Mecanismo de Atención a Quejas	Disponible para GRUPOS DE INTERÉS y GRUPOS VULNERABLES para la presentación de QUEJAS, solicitudes, recomendaciones y demás tipo de retroalimentación relacionada con el PROYECTO.	Continuo
Página de Internet	Disponible para GRUPOS DE INTERÉS y GRUPOS VULNERABLES para la consulta de información relevante del PROYECTO y el PGS.	Continuo
Procesos de contratación transparentes	Se implementará un proceso de selección de personal atendiendo a los principios de transparencia e igualdad de género, asimismo, durante la contratación de mano de obra, se aplicaran políticas de contratación que privilegien la contratación de habitantes de las ÁREAS DE INFLUENCIA en la medida de lo posible.	Continuo
Capacitación a empleados	Impartir pláticas en las que se divulgue el compromiso de VALERO hacia la equidad de género y respeto a los derechos humanos, dando capacitación respecto a acoso laboral, equidad de género y respeto en el ambiente de trabajo.	Anual
Verificación de planes de capacitación de contratistas	Al momento de contratar, VALERO verificará que el contratista cuente con su propio plan de capacitación en cuestiones de seguridad e higiene para su personal	Continuo
Monitoreo a medios	VALERO hará un monitoreo de los medios de comunicación para estar al tanto de la percepción social del PROYECTO, con base en estos resultados, se difundirá la información necesaria para evitar un impacto negativo en la percepción de la sociedad y para aclarar cualquier mala percepción que se pudiera generar respecto del PROYECTO en las COMUNIDADES del	Continuo

	AID.	
Alianzas con ONGs	VALERO analizará la existencia de ONGs en la zona, cuyo objeto social les permita desarrollar actividades verificadoras del desempeño ambiental y social del PROYECTO, para en su caso, invitarlas a realizar esas funciones.	Continuo
Alianzas con cámaras empresariales	Establecer alianzas con las cámaras empresariales para que ayuden a buscar proveedores o fuerza laboral entre sus miembros.	Continuo
Adquisición de bienes y servicios locales	Asegurar en la medida posible, que los bienes y servicios requeridos durante la fase de preparación del sitio, construcción y operación del PROYECTO se adquieran con proveedores de las ÁREAS DE INFLUENCIA	Continuo
Panfletos, carteles y demás recursos audiovisuales	Presentar información a COMUNIDADES y GRUPOS VULNERABLES respecto al PROYECTO y a los mecanismos de comunicación bidireccional existentes. Éstos se colocarán en puntos de encuentro y centros de reunión de las COMUNIDADES. En la información que se presente, se deberá mencionar la importancia de estar enterado del proyecto, mantenerse informado y detectar y repórter anomalías. Además, estos carteles pueden informar acerca de oportunidades reuniones comunitarias, avances y temas de salud y seguridad.	Continuo

#### 4. TÉRMINOS DEFINIDOS

Refiérase al PGS, Términos Definidos

#### 5. TEMPORALIDAD

Este programa será desarrollado e implementado durante el período de ejecución del PROYECTO, desde las actividades previas hasta su abandono.

## 6. RELACIÓN CON MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES

- ❖ Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos: Puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para "proteger, respetar y remediar" (ONU, Oficina del Alto Comisionado, 2011)
- ❖ Mejora de desempeño social y ambiental de IPIECA (IPIECA, 2017)
- ❖ Integración de los derechos humanos en las evaluaciones de impacto ambiental, social y de salud. Guía práctica para sector y el gas por IPIECA (IPIECA, 2014)

## 7. RELACIÓN CON OTROS COMPONENTES DEL PGS

Este programa se relaciona con los siguientes componentes del PGS:

- ❖ Programa de Vinculación con Grupos de Interés;
- ❖ Mecanismo de Atención a Quejas;
- ❖ Programa de Salud y Seguridad Comunitaria; y
- ❖ Plan de Inversión Social.

## 8. PUESTOS Y RESPONSABILIDADES

Los puestos organizativos de VALERO a cargo de supervisar la implementación del PVGI, son los que se mencionan a continuación, mismos a los que se les otorgarán los recursos humanos y financieros suficientes para implementar las acciones sociales.

- ❖ Equipo de Proyecto;
- ❖ Equipo de Relaciones Comunitarias; y
- ❖ Equipo de Salud, Seguridad y Medio Ambiente.

Las personas dentro de estos puestos organizativos deberán estar adecuadamente calificadas y capacitadas, de manera que cuenten con el conocimiento y las habilidades necesarias para realizar su tarea. VALERO brindará capacitación para abordar las medidas y acciones específicas requeridas por el PVGI, y para respaldar un desempeño social eficaz y continuo.

## 9. MONITOREO E INDICADORES

VALERO examinará la implementación del PVGI en conjunto con sus componentes y mecanismos, para identificar los resultados obtenidos para aprender de éstos, y tomar decisiones tendientes a realinear los resultados del PROYECTO con los objetivos del PGS. Para esto, VALERO se valdrá de los siguientes indicadores:

INDICADOR	MODO DE VERIFICACIÓN	RESULTADO ESPERADO
Número de sesiones informativas con dependencias gubernamentales	Informes anuales	Mínimo de una sesión anual con cada nivel de gobierno para el primer año de operación
Número de sesiones informativas con candidatos respecto a las expectativas de la relación laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informes anuales</li> <li>❖ Registros de los procesos de contratación</li> </ul>	Contar con registro de todos los procesos de contratación con evidencia de los temas tratados con los candidatos
Número de sesiones informativas con EMPLEADOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informes anuales</li> <li>❖ Porcentajes de participación</li> <li>❖ Registros de capacitación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mínimo de una capacitación anual</li> <li>❖ Aumento gradual del porcentaje de EMPLEADOS capacitados</li> </ul>
Reportes anuales presentados a la DGISOS	Registro de reportes presentados	Entrega anual
Número de visitas guiadas con instituciones académicas	Informes anuales	Mínimo de una visita guiado anual
Funcionamiento de la página de internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informes anuales</li> <li>❖ Inspecciones internas</li> </ul>	Funcionamiento continuo
Número de casos ingresados al Mecanismo de Atención a Quejas	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Registros de casos ingresados</li> <li>❖ Informes anuales</li> </ul>	Disminución gradual de los casos registrados a lo largo del desarrollo del PROYECTO
Porcentaje de satisfacción con el Mecanismo de Atención a Quejas	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informes anuales</li> <li>❖ Retroalimentación recibida dentro del Mecanismo de Atención a Quejas</li> </ul>	Obtener retroalimentación en cada caso registrado
Periodicidad de difusión de recursos	❖ Informes anuales	Información constante en puntos relevantes de

audiovisuales en COMUNIDADES	❖ Inspecciones por VALERO	las COMUNIDADES
Porcentaje de EMPLEADOS locales	❖ Informes anuales ❖ Estadísticas de EMPLEADOS locales en comparación con externos	Aumento gradual de la contratación local en el primer año del PROYECTO
Porcentaje de bienes y servicios locales	❖ Informes anuales ❖ Estadísticas de bienes adquiridos y servicios contratados con proveedores locales en comparación con externos	Aumento gradual de bienes y servicios locales en el primer año del PROYECTO
Porcentaje de menciones del PROYECTO en medios de manera negativa	❖ Informes anuales ❖ Estadísticas de menciones negativas en comparación con menciones positivas	Se espera un porcentaje mayor de menciones negativas al inicio del PROYECTO, y una disminución gradual durante su avance
Número de información publicitada por VALERO en medios para contrarrestar menciones negativas	❖ Informes anuales ❖ Número de publicidad contratada por VALERO, haciendo distinción por medio contratado y GRUPO DE INTERÉS al que va dirigida la publicidad ❖ Estadísticas de medios contratados y GRUPOS DE INTERÉS involucrados	Porcentaje proporcional a la mención del PROYECTO por terceros, como se detecte en el monitoreo a medios
Número de alianzas con ONGs	❖ Informes anuales ❖ Número de alianzas concretadas	Se espera un aumento gradual

La implementación y los resultados del PVGI serán documentados y fotografiados, en la medida de lo posible, para la elaboración del reporte anual a ser entregado a la DGISOS. Esto deberá incluir temas e indicadores sobre la forma en que se identificó y respondió a las consecuencias negativas sobre los derechos humanos de haberlas.



## POLÍTICA DE APOYO COMUNITARIO

PAC

Rev. 1

Junio 2021

### POLÍTICA DE APOYO COMUNITARIO

#### 1. OBJETIVO Y ALCANCE

La Política de Apoyo Comunitario (PAC) tiene por objetivo el establecer relaciones positivas de beneficio mutuo con los miembros comunitarios de las **ÁREAS DE INFLUENCIA** del PROYECTO y contribuir con la mejora de la calidad de vida y desarrollo sustentable de las comunidades en las **ÁREAS DE INFLUENCIA** del PROYECTO.

La PAC que aquí se propone, es una herramienta para mejorar al entorno local de las **COMUNIDADES**, refrendando el compromiso de VALERO para contribuir al desarrollo local mediante el apoyo a organizaciones locales, fundaciones, y proyectos en general.

#### 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Establecer relaciones positivas de beneficio mutuo con los miembros comunitarios de las **ÁREAS DE INFLUENCIA** del PROYECTO.
- ❖ Desarrollar capacidades comunitarias para la promoción del desarrollo sustentable, generación de ingreso y acceso a infraestructura.
- ❖ Promover el aumento en la calidad de vida de los miembros comunitarios a través de la inversión social.
- ❖ Forjar alianzas con actores clave, comunidad, gobierno, y organizaciones locales para garantizar la continuidad de los esfuerzos y no reemplazar a instituciones locales, evitando la dependencia comunitaria al PROYECTO.

#### 3. RECURSOS

Para el cumplimiento de sus objetivos, la presente política se compone de los siguientes programas y mecanismos:

RECURSO	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
Programa de Inversión Social	VALERO lo implementará para garantizar la inversión en proyectos sociales.	Continuo
Mecanismo de Atención a Quejas	Disponible para GRUPOS DE INTERÉS y GRUPOS VULNERABLES para la presentación de QUEJAS, solicitudes, recomendaciones y demás tipo de retroalimentación relacionada con el PROYECTO.	Continuo
Página de Internet	Disponible para GRUPOS DE INTERÉS y GRUPOS VULNERABLES para la consulta de información relevante del PROYECTO y el PGS.	Continuo

Se prevé que las COMUNIDADES tengan acceso a todos estos mecanismos, conforme a las medidas de mitigación de impactos negativos identificados en la EVIS para su eficaz involucramiento en la identificación de inversiones sociales, así como en el seguimiento de los proyectos de inversión social.

#### 4. TÉRMINOS DEFINIDOS

Refiérase al PGS, Términos Definidos

#### 5. TEMPORALIDAD

La PAC será desarrollada e implementada durante todas las etapas del PROYECTO, desde las actividades de preparación del sitio hasta su abandono. Se tratará de una herramienta activa y permanente que será actualizada de manera constante, conforme se perciban cambios en el contexto socio-territorial y conforme a las lecciones aprendidas durante su implementación

#### 6. RELACIÓN CON MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES

- ❖ Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos: Puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para "proteger, respetar y remediar" (ONU, Oficina del Alto Comisionado, 2011).
- ❖ Mejora de desempeño social y ambiental de IPIECA (IPIECA, 2017).

#### 7. RELACIÓN CON OTROS COMPONENTES DEL PGS

Esta política se relaciona con los siguientes componentes del PGS:

- ❖ Programa de Inversión Social.
- ❖ Mecanismo de Atención a Quejas.

## 8. PUESTOS Y RESPONSABILIDADES

Los puestos organizativos de VALERO a cargo de supervisar los aspectos sociales relacionados con la presente Política, son los que se mencionan a continuación, mismos a los que se les otorgarán los recursos humanos y financieros suficientes para implementar las acciones sociales.

- ❖ Equipo de Proyecto;
- ❖ Equipo de Relaciones Comunitarias; y
- ❖ Comité de Apoyo Comunitario.

Las personas dentro de estos puestos organizativos deberán estar adecuadamente calificadas y capacitadas, de manera que cuenten con el conocimiento y las habilidades necesarias para realizar su tarea. VALERO brindará capacitación para abordar las medidas y acciones específicas requeridas por la PAC, y para respaldar un desempeño social eficaz y continuo.

## 9. MONITOREO E INDICADORES

VALERO examinará la implementación de la PAC en conjunto con sus componentes y mecanismos, para identificar los resultados obtenidos para aprender de éstos, y tomar decisiones tendientes a realinear los resultados del PROYECTO con los objetivos del PGS. Para esto, VALERO se valdrá de los siguientes indicadores:

INDICADOR	MODO DE VERIFICACIÓN	RESULTADO ESPERADO
Funcionamiento de la página de internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informes anuales</li> <li>❖ Inspecciones internas</li> </ul>	Funcionamiento continuo
Número de casos ingresados al Mecanismo de Atención a Quejas	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Registros de casos ingresados</li> <li>❖ Informes anuales</li> </ul>	Disminución gradual de los casos registrados a lo largo del desarrollo del PROYECTO
Porcentaje de satisfacción con el Mecanismo de Atención a Quejas	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informes anuales</li> <li>❖ Retroalimentación recibida dentro del Mecanismo de Atención a Quejas</li> </ul>	Obtener retroalimentación en cada caso registrado

Implementación del PIS	Informes anuales	Aumento gradual en la implementación de los recursos establecidos en el PIS
------------------------	------------------	---

La implementación y los resultados de la PAC serán documentados y fotografiados, en la medida de lo posible, para la elaboración del reporte anual a ser entregado a la DGISOS. Esto deberá incluir temas e indicadores sobre la forma en que se identificó y respondió a las consecuencias negativas sobre los derechos humanos de haberlas.



## PROGRAMA DE INVERSIÓN SOCIAL

PIS

Rev. 1

Junio 2021

### PROGRAMA DE INVERSIÓN SOCIAL

#### 1. OBJETIVO Y ALCANCE

El Programa de Inversión Social (PIS) tiene como principal objetivo el identificar las necesidades de inversión social en las ÁREA DE INFLUENCIA DIRECTA e INDIRECTA del PROYECTO, así como seleccionar y aprobar los proyectos relacionados con estas necesidades, teniendo preferencia aquellos relacionadas con la educación, salud y emprendimiento.

El PIS que aquí se propone, es una herramienta para mejorar la calidad de vida y desarrollo sustentable de las COMUNIDADES, permitiéndoles participar en el proceso de identificación de las necesidades de inversión social.

#### 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Identificar las necesidades de inversión social con la ayuda de las COMUNIDADES.
- ❖ Implementar proyectos de inversión social en las ÁREAS DE INFLUENCIA del PROYECTO.
- ❖ Crear un comité que seleccione y en su caso apruebe, aquellos proyectos que representen mayor relación costo-beneficio social para las COMUNIDADES.
- ❖ Entregar y dar seguimiento a los proyectos de inversión social que fueron aprobados, para su adecuada implementación.

#### 3. RECURSOS

Para el cumplimiento de sus objetivos, el PIS cumplirá con las siguientes características: (i) será estratégico para enfocarse en áreas de impacto, alineadas con la visión y los principios rectores de VALERO, contando con objetivos de corto y mediano plazos, (ii) invertirá en el empoderamiento e involucramiento de GRUPOS DE INTERÉS y en el desarrollo organizacional, (iii) promoverá que los actores locales y las COMUNIDADES asuman responsabilidad respecto a su desarrollo, evitando la dependencia al PROYECTO e incentivando su autonomía, y (iv) contará con indicadores de resultado y de impacto como un programa integral por cada proyecto de inversión social.

RECURSO	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
Procedimiento de selección, aprobación y seguimiento a proyectos de inversión social	Implementado de manera conjunta por el Equipo de Relaciones Comunitarias, el Equipo de Proyecto, y la Dirección de Ética Corporativa.	Anual
Mecanismo de Atención a Quejas	Los GRUPOS DE INTERÉS podrán utilizarlo para sugerir proyectos y acciones de inversión social.	Continua
Pláticas	Se informará a las COMUNIDADES sobre la existencia del Procedimiento de selección, aprobación y seguimiento a proyectos de inversión social, así como sobre su funcionamiento, objetivos y alcance. Adicionalmente, conforme vaya avanzando el PROYECTO se informará respecto a la evolución de estos proyectos.	Anual
Página de internet	Se mantendrá informada a la COMUNIDAD respecto al PIS, y sus avances	Continua

El principal recurso del PIS es el Procedimiento a seguir para la selección, aprobación y seguimiento a los proyectos de inversión social, mismo que se integra por cuatro etapas principales: (i) identificación de necesidades de inversión social, (ii) selección de los proyectos, (iii) definición de REGLAS DE OPERACIÓN para cada proyecto, y (iv) seguimiento a los proyectos seleccionados.

ETAPA	ELEMENTOS
Identificación de necesidades	❖ Se definirá el tipo de proyectos de inversión social relevantes en las ÁREAS DE INFLUENCIA, dependiendo de las necesidades y el contexto social descrito en la EVIS y apoyándose de la información recibida de las COMUNIDADES mediante el uso del Mecanismo de Atención a Quejas.
Selección	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Las solicitudes recibidas serán atendidas por el Equipo de Relaciones Comunitarias, así como por el Equipo de Proyecto, pudiendo este último ofrecer apoyos para la comunidad, disminuyendo los impactos del PROYECTO (durante la fase de construcción y operativa), y privilegiando tanto la calidad de vida como el desarrollo de la población del área de influencia.</li> <li>❖ Una vez seleccionadas las solicitudes, organizaciones y/o proyectos</li> </ul>

	<p>viales, el Equipo de Relaciones Comunitarias deberá integrar los expedientes de los proyectos mejor evaluados y alineados con los ejes de VALERO y entregarlos a la Dirección de Ética Corporativa quien deberá realizar la revisión anticorrupción.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La selección final se realizará tomando en cuenta criterios respecto al número de beneficiarios, plan de trabajo presupuesto, alineación con los objetivos y los ejes de acción de VALERO, así como de la organización que se implementará en el proyecto (experiencia, estructura organizacional, impacto en proyectos similares, entre otros).</li> </ul>
Reglas de Operación	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Valero definirá las REGLAS DE OPERACIÓN de cada proyecto de inversión social seleccionado, incluyendo a manera de ejemplo, el mecanismo de financiamiento, presupuesto, criterios de elegibilidad, y metodología de puesta en operación de proyectos de inversión social.</li> <li>❖ Una vez que se definan las generalidades de los proyectos de inversión social, se establecerán los requisitos generales para su realización. Además, dependiendo del mecanismo de financiamiento que se utilice para otorgar estos apoyos, se nombrará un responsable que puntualice los requisitos a presentar por los beneficiarios y se determinará un proceso para concretar las inversiones sociales.</li> </ul>
Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Una vez que se hayan entregado las contribuciones sociales, se debe monitorear el proyecto de inversión social utilizando indicadores apropiados para revisar el progreso de éstos. Asimismo, se obtendrá retroalimentación de los GRUPOS DE INTERÉS potencialmente beneficiados a través del PVGI y se incorporaran, si se considera necesario, dicha retroalimentación en la toma de decisiones de proyectos de inversión social</li> </ul>

#### 4. TÉRMINOS DEFINIDOS

Refiérase al PGS, Términos Definidos

#### 5. TEMPORALIDAD

El PIS será desarrollado e implementado durante todas las etapas del PROYECTO, desde las actividades de preparación del sitio hasta su abandono.

## 6. RELACIÓN CON MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES

- ❖ Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos: Puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para "proteger, respetar y remediar" (ONU, Oficina del Alto Comisionado, 2011).
- ❖ Mejora de desempeño social y ambiental de IPIECA (IPIECA, 2017).

## 7. RELACIÓN CON OTROS COMPONENTES DEL PGS

Este programa se relaciona con los siguientes componentes del PGS:

- ❖ Política de Apoyo Comunitario;
- ❖ Política de Comunicación Social;
- ❖ Programa de Vinculación con Grupos de Interés;
- ❖ Mecanismo de Atención a Quejas; y
- ❖ Plan de Salud y Seguridad para la Comunidad.

## 8. PUESTOS Y RESPONSABILIDADES

Los puestos organizativos de VALERO a cargo de supervisar los aspectos sociales relacionados con la presente Política, son los que se mencionan a continuación, mismos a los que se les otorgarán los recursos humanos y financieros suficientes para implementar las acciones sociales.

- ❖ Equipo de Proyecto;
- ❖ Equipo de Relaciones Comunitarias; y
- ❖ Dirección de Ética Corporativa.

Las personas dentro de estos puestos organizativos deberán estar adecuadamente calificadas y capacitadas, de manera que cuenten con el conocimiento y las habilidades necesarias para realizar su tarea. VALERO brindará capacitación para abordar las medidas y acciones específicas requeridas por el PIS, y para respaldar un desempeño social eficaz y continuo.

## 9. MÉDIDAS DE MONITOREO E INDICADORES

VALERO examinará la implementación del PIS en conjunto con sus componentes y mecanismos, para identificar los resultados obtenidos para aprender de éstos, y para tomar decisiones tendientes a realinear los resultados del PROYECTO con los objetivos del PGS. Para esto, VALERO se valdrá de los siguientes indicadores:

INDICADOR	MODO DE VERIFICACIÓN	RESULTADO ESPERADO
Número de proyectos de inversión social evaluados	Informes anuales	Aumento gradual conforme al avance del PROYECTO
Número de proyectos de inversión social aprobados	Informes anuales	Aumento gradual conforme al avance del PROYECTO
Número de proyectos de inversión social operando	Informes anuales	Aumento gradual conforme al avance del PROYECTO
Funcionamiento de la página de internet	❖ Informes anuales ❖ Inspecciones internas	Funcionamiento continuo
Porcentaje de satisfacción con el Programa de Inversión Social	❖ Informes anuales ❖ Retroalimentación recibida dentro del Mecanismo de Atención a Quejas	Obtener retroalimentación en cada caso registrado
Número de sesiones informativas con COMUNIDADES	Informes anuales	Mínimo de una sesión anual

La implementación y los resultados del PIS serán documentados y fotografiados, en la medida de lo posible, para la elaboración del REPORTE ANUAL a ser entregado a la DGISOS. Esto deberá incluir temas e indicadores sobre la forma en que se identificó y respondió a las consecuencias negativas sobre los derechos humanos de haberlas.



## MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS

MAQ

Rev. 1

Junio 2021

## MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS

### 1. OBJETIVO Y ALCANCE

El Mecanismo de Atención a Quejas (MAQ) tiene como principal objetivo el servir como una herramienta de comunicación bidireccional entre VALERO y los GRUPOS DE INTERÉS, busca la retroalimentación transparente para la resolución de QUEJAS y dudas que puedan surgir en relación con el PROYECTO, así como servir como medio receptor de propuestas de apoyo comunitario e inversión social.

El MAQ que aquí se propone podrá ser utilizado para el mejoramiento continuo del PROYECTO, mediante la resolución de conflictos, manifestaciones, dudas y reclamos con GRUPOS DE INTERÉS, la comunicación e interacción con GRUPOS VULNERABLES, y el fomento de independencia comunitaria respecto al PROYECTO. Está dirigido exclusivamente a QUEJAS, dudas y sugerencias de tipo social, salud y seguridad operativa, protección ambiental, y de derechos humanos, excluyendo temas relacionados con relaciones comerciales y laborales.

### 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Establecer un mecanismo que permita a los GRUPOS DE INTERÉS y/o afectados por el PROYECTO presentar retroalimentación acerca del desempeño del mismo en forma de QUEJAS, preguntas, sugerencias o comentarios.
- ❖ Establecer un mecanismo que permita a los GRUPOS DE INTERÉS notificar casos de anomalías ambientales, por ejemplo, evidencias de derrames o fugas de hidrocarburos.
- ❖ Establecer un mecanismo que permita el estudio o investigación de afectaciones a COMUNIDADES como resultado de fugas o derrames para, en su caso, determinar siguientes pasos.
- ❖ Establecer un mecanismo que permita la recepción de propuestas de inversión social por parte de las COMUNIDADES.
- ❖ Contar con un proceso sistemático para recibir, investigar, responder y cerrar QUEJAS.

- ❖ Garantizar que la retroalimentación recibida sea atendida por las personas apropiadas y que se les dé un seguimiento oportuno.

### 3. RECURSOS

El MAQ pondrá a disposición de los GRUPOS DE INTERÉS y GRUPOS VULNERABLES un Buzón de Comunicación Social, y una Línea Telefónica Confidencial, para recibir retroalimentación de desempeño ambiental y social del PROYECTO, o de evidencias de contingencias ambientales. El acceso a estos recursos será gratuito, incluyente y culturalmente apropiado para quienes lo deseen utilizar.

RECURSO	DESCRIPCIÓN
Buzón de Comunicación Social	Los GRUPOS DE INTERÉS y GRUPOS VULNERABLES podrán: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Presentar QUEJAS y sugerencias, en materia de salud, desempeño ambiental, de seguridad industrial y social, a las que se les deberá dar respuesta en plazo razonable.</li> <li>❖ Sugerir proyectos y acciones de inversión social.</li> <li>❖ Solicitar mediación y resolución de conflictos en relación con los conflictos, manifestaciones, dudas y reclamos que pudieran surgir.</li> </ul>
Línea Telefónica Confidencial	Los GRUPOS DE INTERÉS y GRUPOS VULNERABLES podrán: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Denunciar comportamientos ilegales o no éticos.</li> </ul>
Pláticas	Se informará a las COMUNIDADES sobre la existencia del MAQ, así como sobre su funcionamiento, objetivos y alcance. Adicionalmente, conforme vaya avanzando el PROYECTO se informará respecto al rendimiento del mecanismo.

El accionamiento de estos recursos garantizará confidencialidad e imparcialidad. Asimismo, en el caso de recepción de QUEJAS, se abrirá un proceso MAQ para dar seguimiento a éstas hasta su conclusión, de la manera que se indica a continuación:

ETAPA	ELEMENTOS
Recepción	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ingreso: VALERO permitirá el ingreso de QUEJAS mediante su Buzón de Comunicación Social y la Línea Telefónica, de manera confidencial o anónima.</li> </ul> <p>En caso de recepción de QUEJAS anónimas, y en la medida de lo posible, se animará al quejoso a presentar la QUEJA de manera confidencial, o a que un miembro de la comunidad que sea de su confianza y que conozca su identidad presente la queja en su nombre, con el objeto de poder</p>

	<p>seguir un proceso de retroalimentación significativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Acuse: Se dará acuse de recibo al quejoso de manera formal, y se le informará respecto a cómo funciona el proceso, dando detalle sobre los plazos para el tratamiento de la QUEJA, la manera en la que puede realizar el seguimiento al estado de su reclamación, y las opciones de resolución disponibles.</li> <li>❖ Registro: Internamente, VALERO deberá registrar la QUEJA recibida, para dar seguimiento controlado, y generar datos estadísticos.</li> </ul>
Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Inicial: Una vez recibida la queja, se llevará a cabo una evaluación rápida por el personal del Equipo de Relaciones Comunitarias que haya recibido la QUEJA para determinar si se encuentra dentro del alcance del MAQ, y en su caso clasificarle por tipo, y según el riesgo potencial para VALERO y las COMUNIDADES.</li> </ul> <p>En la medida de lo posible, en esta etapa se abordaran las cuestiones fuera del alcance del MAQ, o de riesgo bajo, que se puedan solucionar y cerrar en ésta etapa, y así eliminar la necesidad de llevar a cabo la etapa de investigación.</p>
Investigación	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Inicio: Las QUEJAS graves o técnicamente complejas que requieran investigación a fondo, entrarán a esta etapa, misma que buscará comprender la percepción que tiene el quejoso y lo que se debe hacer al respecto.</li> <li>❖ Conformación del equipo de investigación: El Equipo de Relaciones Comunitarias deberá conformar un equipo de investigación que estará encargado de llevar a cabo el proceso dentro de VALERO, y servir como puente de comunicación con el quejoso, mismo que deberá estar conformado, o contar con el apoyo de al menos un agente del departamento de VALERO asociado con la queja. Asimismo, cuando la QUEJA sea confidencial, se deberá reportar al quejoso acerca de la composición del equipo de investigación, y en la medida de lo posible, se buscará su aprobación.</li> <li>❖ Desarrollo: El equipo de investigación realizará un análisis de las circunstancias del caso, sostendrá pláticas con los departamentos implicados, hará consultas con las partes interesadas pertinentes, e informará regularmente al quejoso respecto a cualquier novedad en el proceso, ya sea por carta, teléfono o correo electrónico. Los quejosos, por su parte, tendrán el derecho de estar acompañados en las entrevistas de investigación que se lleven a cabo en esta etapa (según el tipo de QUEJA y el caso a tratar).</li> <li>❖ Documentación: Toda la información recogida debe guardarse o registrarse para garantizar que la respuesta de VALERO esté totalmente</li> </ul>

	<p>documentada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Involucración de equipo legal: Involucrar al equipo legal cuando sea apropiado, por ejemplo si hay evidencia de un delito, o si los casos se pueden convertir en procedimientos judiciales.</li> </ul>
Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Preparación del reporte: El resultado de la investigación determinará la respuesta de VALERO y las opciones de resolución. En algunos casos, un alto directivo del departamento asociado a la reclamación decidirá la respuesta, en otros casos, puede decidirla un comité de respuesta, no obstante, en cualquier caso el emisor de respuesta deberá ser distinto al equipo de investigación para evitar conflicto de intereses.</li> </ul> <p>El reporte de resolución propuesto se basará en la investigación interna y abordará la causa fundamental de la reclamación para minimizar la posibilidad de que vuelva a ocurrir.</p> <p>Si se descubre que la QUEJA es infundada, o que el responsable es un tercero ajeno a VALERO, se deberán explicar las razones y se podrán indicar otras posibles vías de recurso, no obstante, en caso de que la QUEJA sea completamente falsa, no se sugerirán otras vías de recurso.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Comunicación del reporte: Al tener el resultado del proceso, se deberá verificar que éste respete los derechos humanos del quejoso, a quién se le dará a conocer el reporte de resolución antes de anunciarlo para tomar en cuenta sus sugerencias, cuando se considere prudente.</li> </ul> <p>En caso de que el reporte de resolución incluya acuerdos, éstos deberán ser específicos, de duración determinada y con el acuerdo de ambas partes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Confidencialidad: Los resultados deberán cumplir con las obligaciones de confidencialidad asumidas por VALERO en aquellos casos de QUEJAS confidenciales.</li> <li>❖ Retroalimentación: Adicionalmente, se solicitará retroalimentación sobre el funcionamiento del mecanismo.</li> </ul>
Recurso	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Se permitirá al quejoso recurrir cuando no esté de acuerdo con el reporte de resolución, o los acuerdos propuestos.</li> <li>❖ El proceso de recurso podrá ser llevado a cabo por VALERO, elevando el asunto a un comité de revisión interno compuesto por altos directivos, o bien, por un mediador independiente aceptado por mutuo acuerdo.</li> </ul>
Cierre y seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Cierre con resolución con acuerdos: Una vez que se ha acordado una resolución o se ha tomado una decisión, la etapa final es poner en práctica la decisión, supervisar los resultados de los acuerdos, y cerrar la reclamación.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Cierre con resolución sin acuerdos: Cuando no se llegue a un acuerdo, se deberá cerrar el caso, documentar los resultados y solicitar la evaluación de las partes del proceso y sus resultados. Se deberá llenar un formulario de reconocimiento de cierre de la reclamación, el cual deberá estar firmado por el quejoso para evitar confusiones futuras sobre el estado de una QUEJA.</li> <li>❖ Internamente, la información generada por la implementación de estos procesos deberá ser documentada para permitir el aprendizaje continuo en VALERO.</li> </ul>
--	--

Fuente: Elaboración interna a partir de Mecanismos de Reclamación de la comunidad en el sector petróleo y gas: Manual para la aplicación de mecanismos de reclamación y el diseño de marcos corporativos de la Asociación Internacional de la Industria Petrolera para la Conservación del Medio Ambiente (IPIECA por sus siglas en inglés) (IPIECA, 2015)

#### 4. TÉRMINOS DEFINIDOS

Refiérase al PGS, Términos Definidos

#### 5. TEMPORALIDAD

El MAQ será desarrollado e implementado durante todas las etapas del PROYECTO, desde las actividades de preparación del sitio hasta su abandono.

#### 6. RELACIÓN CON MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES

- ❖ Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos: Puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para "proteger, respetar y remediar" (ONU, Oficina del Alto Comisionado, 2011).
- ❖ Mecanismos de Reclamación de la comunidad en el sector petróleo y gas: Manual para la aplicación de mecanismos de reclamación y el diseño de marcos corporativos de la Asociación Internacional de la Industria Petrolera para la Conservación del Medio Ambiente (IPIECA por sus siglas en inglés) (IPIECA, 2015)

#### 7. RELACIÓN CON OTROS COMPONENTES DEL PGS

Este mecanismo se relaciona con los siguientes componentes del PGS:

- ❖ Programa de Vinculación con la Comunidad y otros Grupos de Interés;
- ❖ Programa de Inversión Social; y
- ❖ Programa de Salud y Seguridad Comunitaria.

## 8. PUESTOS Y RESPONSABILIDADES

Los puestos organizativos de VALERO a cargo de supervisar la implementación del MAQ, son los que se mencionan a continuación, mismos a los que se les otorgarán los recursos humanos y financieros suficientes para implementar las acciones sociales.

❖ Equipo de Relaciones Comunitarias.

Las personas dentro de estos puestos organizativos deberán estar adecuadamente calificadas y capacitadas, de manera que cuenten con el conocimiento y las habilidades necesarias para realizar su tarea. VALERO brindará capacitación para abordar las medidas y acciones específicas requeridas por el MAQ, y para respaldar un desempeño social eficaz y continuo.

## 9. MEDIDAS DE MONITOREO E INDICADORES

VALERO examinará la implementación del MAQ en conjunto con sus componentes y mecanismos, para identificar los resultados obtenidos para aprender de éstos, y tomar decisiones tendientes a realinear los resultados del PROYECTO con los objetivos del PGS. Para esto, VALERO se valdrá de los siguientes indicadores:

INDICADOR	MODO DE VERIFICACIÓN	RESULTADO ESPERADO
Número de casos ingresados, procesados y cerrados en el Mecanismo de Atención a Quejas	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Informes anuales</li><li>❖ Registros de casos ingresados</li><li>❖ Estadísticas respecto al número de casos recibidos y cerrados, tendencias en las reclamaciones por tipo, por COMUNIDAD, y GRUPO DE INTERÉS, el tiempo medio de resolución, tendencia en las reclamaciones repetidas asociadas con el mismo tema, entre otros.</li></ul>	Disminución gradual de los casos registrados a lo largo del desarrollo del PROYECTO
Registro de las QUEJAS, dudas y recomendaciones recibidas, los procesos MAQ iniciados, así como de las resoluciones emitidas	Inspecciones y auditorías	Continua
Cumplimiento del MAQ por parte de los puestos responsables	Inspecciones y auditorías	Continua

Porcentaje de satisfacción con el Mecanismo de Atención a Quejas	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informes anuales</li> <li>❖ Retroalimentación recibida dentro del Mecanismo de Atención a Quejas</li> </ul>	Obtener retroalimentación en cada caso registrado
Número de sesiones informativas con COMUNIDADES	Informes anuales	Mínimo de una sesión anual

La implementación y los resultados del MAQ serán documentados y fotografiados, en la medida de lo posible, para la elaboración del REPORTE ANUAL a ser entregado a la DGISOS. Esto deberá incluir temas e indicadores sobre la forma en que se identificó y respondió a las consecuencias negativas sobre los derechos humanos de haberlas.



## PROGRAMA DE REPORTE Y MONITOREO

**PRM**

**Rev. 1**

**Junio 2021**

## PROGRAMA DE REPORTE Y MONITOREO

### 1. OBJETIVO Y ALCANCE

El Programa de Reporte y Monitoreo (PRM) consiste en una guía de comunicación transparente con las autoridades gubernamentales con las que se tengan obligaciones de reporte y comunicación periódicas derivadas del PROYECTO.

El objetivo primordial del PRM es dar cumplimiento con las obligaciones de reporte que estén relacionadas con el PROYECTO, por lo que es importante tener en consideración las obligaciones establecidas en la AUTORIZACIÓN, en la Autorización de Impacto Ambiental (AIA), y demás aplicables.

### 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Contar con un proceso sistemático para dar el debido seguimiento a las obligaciones de reporte en relación con el PROYECTO.
- ❖ Garantizar que se cumplan debidamente todas las obligaciones de reporte, requerimientos, resoluciones y demás actos o preceptos que deriven del desarrollo del PROYECTO.
- ❖ Evitar relaciones corruptas con funcionarios gubernamentales, promoviendo la transparencia con todos los niveles de gobierno.

### 3. RECURSOS

Como parte del Programa de Reporte y Monitoreo, se ingresará de manera formal, REPORTES ANUALES, semestrales, y demás requeridos, sobre el cumplimiento de las obligaciones ambientales, sociales y de seguridad industrial, refrendando en cada uno de ellos, la disposición de la empresa para reunirse para aclarar cualquier duda o comentario.

DEPENDENCIA	OBLIGACIÓN DE REPORTE	TEMPORALIDAD	RESPONSABLE
Secretaría de Energía – DGISOS	❖ REPORTE ANUALES de implementación del PGS	❖ Los reportes se prepararan de manera continua.	❖ Cada equipo se encargara de documentar, registrar y fotografiar la implementación de los elementos del PGS que le correspondan.
		❖ El reporte se entregará a DGISOS de manera anual	❖ El Gerente de Salud, Seguridad y Medio Ambiente será el encargado de preparar y entregar el REPORTE ANUAL a la DGISOS
Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales – Agencia Nacional de Seguridad Industrial de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos	❖ Informes de cumplimiento de los términos y condicionantes de la Autorización de Impacto Ambiental	❖ Conforme a los plazos establecidos en la Autorización de Impacto Ambiental del PROYECTO	❖ Gerente de Salud, Seguridad y Medio Ambiente
	❖ Informes Iniciales de incidentes y accidentes que constituyan EVENTOS TIPO 3 y 2 <sup>1</sup>	❖ Por evento; en la primera hora en la que haya ocurrido un EVENTO TIPO 3, o dentro de las primeras 12 horas en las que haya ocurrido un EVENTO TIPO 2	❖ Gerente de Salud, Seguridad y Medio Ambiente
	❖ Informe de Evolución de EVENTOS TIPO 3	❖ Cada 8 horas a partir del envío del Informe Inicial.	❖ Gerente de Salud, Seguridad y Medio Ambiente
	❖ Informe de Seguimiento de EVENTOS TIPO 3 y 2	❖ Dentro de las primeras 24 horas una vez controlado el evento.	❖ Gerente de Salud, Seguridad y Medio Ambiente

<sup>1</sup> De conformidad con las Disposiciones administrativas de carácter general que establecen los Lineamientos para Informar la ocurrencia de incidentes y accidentes a la Agencia Nacional de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos (“DACG Incidentes”)

❖ Informe de Hechos de EVENTOS TIPO 3 y 2	❖ Dentro de los 10 días naturales a partir del evento	❖ Gerente de Salud, Seguridad y Medio Ambiente
❖ Informe de Cierre de EVENTOS TIPO 3 y 2	❖ Dentro de los 10 días naturales una vez controlado el evento	❖ Gerente de Salud, Seguridad y Medio Ambiente
❖ Programa de actividades de la INVESTIGACIÓN CAUSA RAÍZ para EVENTOS TIPO 3 Y 2	❖ Dentro de los 15 días naturales después de integrar un GRUPO MULTIDISCIPLINARIO	❖ Gerente de Salud, Seguridad y Medio Ambiente
❖ Informe final de la INVESTIGACIÓN CAUSA RAÍZ para EVENTOS TIPO 3 Y 2	❖ Dentro de los 180 días naturales contados a partir del evento	❖ Gerente de Salud, Seguridad y Medio Ambiente
❖ Informe de consolidación mensual para EVENTOS TIPO 1	❖ Dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes	❖ Gerente de Salud, Seguridad y Medio Ambiente
❖ Reporte de fugas de Productos, pérdida de inventario o derrame	❖ Inmediato	❖ Gerente de Salud, Seguridad y Medio Ambiente
❖ Informe de almacenamiento temporal de residuos peligrosos o de manejo especial que exceda 6 meses	❖ 20 días hábiles antes de la conclusión de los 6 meses.	❖ Gerente de Salud, Seguridad y Medio Ambiente
❖ Cédula de Operación Anual	❖ Periodo de marzo a junio de cada año	❖ Gerente de Salud, Seguridad y Medio Ambiente
❖ Reportes semestrales de implementación del SASISOPA	❖ Reportes semestrales	❖ Gerente de Salud, Seguridad y Medio Ambiente
❖ Reportes de auditorías al SASISOPA	❖ Cada dos años	❖ Gerente de Salud, Seguridad y Medio Ambiente
❖ Reporte anual de cumplimiento con un Programa para la Prevención y el	❖ Dentro de los primeros 3 meses del año	❖ Gerente de Salud, Seguridad y Medio Ambiente

	Control Integral de las Emisiones de Metano		
	❖ Reportes de informes de siniestros emitidos por instituciones de seguros	❖ Cada que la institución de seguros realice un pago por la aplicación de las Pólizas de Seguro	❖ Gerente de Salud, Seguridad y Medio Ambiente
	❖ Reportes de informes o peritajes realizados por instituciones de seguros	❖ Dentro de los 30 días hábiles siguientes a la recepción de dicha documentación	❖ Gerente de Salud, Seguridad y Medio Ambiente
Protección Civil de Tamaulipas	❖ Reportar a Protección Civil cualquier acto u omisión que pueda causar una situación de emergencia o desastre	❖ Inmediato	❖ Gerente de Salud, Seguridad y Medio Ambiente

#### 4. TÉRMINOS DEFINIDOS

Refiérase al PGS, Términos Definidos.

#### 5. TEMPORALIDAD

Este PRM será desarrollada e implementada durante el período de ejecución del PROYECTO, desde las actividades previas hasta su abandono.

#### 6. RELACIÓN CON MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES

- ❖ Mejora de desempeño social y ambiental de IPIECA (IPIECA, 2017);

#### 7. RELACIÓN CON OTROS COMPONENTES DEL PGS

Esta política se relaciona con los siguientes componentes del PGS:

- ❖ Programa de Vinculación con Grupos de Interés;
- ❖ Programa de Salud y Seguridad de los Trabajadores;
- ❖ Programa de Salud y Seguridad Comunitaria.

#### 8. PUESTOS Y RESPONSABILIDADES

Los puestos organizativos de VALERO a cargo de supervisar la implementación de la presente Política, son los que se mencionan a continuación, mismos a los que se les otorgarán los recursos humanos y financieros suficientes para implementar las acciones.

❖ Gerente de Salud, Seguridad y Medio Ambiente.

Las personas dentro de estos puestos organizativos deberán estar adecuadamente calificadas y capacitadas, de manera que cuenten con el conocimiento y las habilidades necesarias para realizar su tarea. VALERO brindará capacitación para abordar las medidas y acciones específicas requeridas por el PRM, y para respaldar un desempeño social eficaz y continuo.

## 9. SEGUIMIENTO, MONITOREO E INDICADORES

VALERO examinará la implementación del PRM en conjunto con sus componentes y mecanismos, para identificar los resultados obtenidos para aprender de éstos, y tomar decisiones tendientes a realinear los resultados del PROYECTO con los objetivos del PGS. Para esto, VALERO se valdrá de los siguientes indicadores:

INDICADOR	MODO DE VERIFICACIÓN	RESULTADO ESPERADO
Número de reportes entregados dentro del término legal	Inspecciones y auditorías periódicas dentro de VALERO	100% de los reportes
Número de reportes entregados fuera del término legal	Inspecciones y auditorías periódicas dentro de VALERO	0% de los reportes
Porcentaje de cumplimiento con las obligaciones derivadas de la EVIS	Inspecciones y auditorías periódicas dentro de VALERO	100% de cumplimiento
Porcentaje de cumplimiento con las obligaciones derivadas de demás permisos obtenidos de autoridades consideradas como GRUPOS DE INTERÉS	Inspecciones y auditorías periódicas dentro de VALERO	100% de cumplimiento

La implementación y los resultados del PRM serán documentados y fotografiados, en la medida de lo posible, para la elaboración del reporte anual a ser entregado a la DGISOS. Esto deberá incluir temas e indicadores sobre la forma en que se identificó y respondió a las consecuencias negativas sobre los derechos humanos de haberlas.



## PLAN DE CONTINGENCIAS

PC

Rev. 1

Junio 2021

### PLAN DE CONTINGENCIAS

#### 1. OBJETIVO Y ALCANCE

El Plan de Contingencias (PC) tiene como principal objetivo prevenir, contener, controlar y remediar los accidentes que pasen en el PROYECTO, para esto, proporciona orientación sobre las acciones necesarias para prevenir y minimizar los efectos negativos de cualquier accidente, de conformidad con la legislación aplicable.

#### 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ❖ Dar a conocer a empleados y contratistas las medidas preventivas para evitar la ocurrencia de cualquier eventualidad.
- ❖ Dar a conocer medidas para remediar y reparar los daños en caso de que haya ocurrido alguna eventualidad.
- ❖ Otorgar orientación y autoridad específica a los empleados y contratistas en caso de emergencia.
- ❖ Dar a conocer este plan para que los empleados y los GRUPOS DE INTERÉS estén al tanto de lo ocurrido y no interfieran con lo estipulado.

#### 3. RECURSOS

Para el cumplimiento de los objetivos del PC, se contará con los siguientes recursos, mismos que de utilizarán durante todo el ciclo de vida del PROYECTO, así como cuando ocurran incidentes o accidentes.

RECURSO	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
Registro y seguimiento a accidentes e incidentes.	Registrar e investigar accidentes e incidentes conforme a la legislación aplicable al Sector Hidrocarburos, y dependiendo de si éstos constituyen EVENTOS TIPO 1, 2 o 3.	Por evento
Investigaciones	Llevar a cabo Investigaciones Causa Raíz para	Por evento

Causa Raíz	EVENTOS TIPO 1, 2 y 3.	
Capacitación.	Proporcionar la capacitación adecuada para la atención a contingencias, al momento de iniciar con la relación laboral, y de manera continua, como lo dicte el plan de entrenamiento del sitio.	Continuo
Mantenimiento de equipo	Asegurarse de que el equipo esté recibiendo mantenimiento apropiadamente y con la frecuencia establecida por los programas de mantenimiento.	Continuo
Inspecciones rutinarias	Realizar inspecciones de rutina de las instalaciones y reportar anomalías, con la frecuencia que especifique el plan de operación del sitio	Continuo
Reportes	Fomentar periódicamente el reporte de cualquier situación que se considere peligrosa por medio de cualquier EMPLEADO o contratista de VALERO	Continuo
Escenarios de riesgo	Cuantificar escenarios de riesgo aplicando metodologías probadas de simulación para estimar las consecuencias e identificar zonas de riesgo para las instalaciones, el personal, la población y medio ambiente, con la frecuencia establecida por el Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente (SASISOPA)	Continuo
Simulacros	Formular programas de simulacros de respuesta a emergencias y evacuaciones para ejecutarse periódicamente con la participación de todo el personal involucrado o afectado potencialmente por la emergencia.	Continuo
Equipo de emergencia	Adquisición y/o disponibilidad de equipos, materiales y sistemas para la atención de emergencias	Continuo

#### 4. TÉRMINOS DEFINIDOS

Refiérase al PGS, Términos Definidos

## 5. TEMPORALIDAD

Este programa será implementado durante el ciclo de vida del Proyecto.

## 6. RELACIÓN CON MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES

- ❖ Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos: Puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para "proteger, respetar y remediar" (ONU, Oficina del Alto Comisionado, 2011).
- ❖ Mejora de desempeño social y ambiental de IPIECA (IPIECA, 2017).

## 7. RELACIÓN CON OTROS COMPONENTES DEL PGS

Este programa se relaciona con los siguientes componentes del PGS:

- ❖ Plan de Salud y Seguridad Social para la Comunidad; y
- ❖ Plan de Salud y Seguridad para los Trabajadores.

## 8. PUESTOS Y RESPONSABILIDADES

Los puestos organizativos de VALERO a cargo de supervisar los aspectos sociales relacionados con el presente Plan, son los que se mencionan a continuación, mismos a los que se les otorgarán los recursos humanos y financieros suficientes para implementar las acciones sociales.

- ❖ Gerente de Salud, Seguridad y Medio Ambiente
- ❖ Gerente de Mantenimiento
- ❖ Gerente de Operaciones

Las personas dentro de estos puestos organizativos deberán estar adecuadamente calificadas y capacitadas, de manera que cuenten con el conocimiento y las habilidades necesarias para realizar su tarea. VALERO brindará capacitación para abordar las medidas y acciones específicas requeridas por el PC, y para respaldar un desempeño social eficaz y continuo.

## 9. MONITOREO E INDICADORES

VALERO examinará la implementación del PC en conjunto con sus componentes y mecanismos, para identificar los resultados obtenidos para aprender de éstos, y tomar decisiones tendientes a realinear los resultados del PROYECTO con los objetivos del PGS. Para esto, VALERO se valdrá de los siguientes indicadores:

INDICADOR	MODO DE VERIFICACIÓN	RESULTADO ESPERADO
Número de accidentes e incidentes registrados	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informes anuales</li> <li>❖ Registros de accidentes e incidentes ocurridos en el PROYECTO.</li> </ul>	Disminución gradual en la ocurrencia de accidentes e incidentes por mes
Número de Investigaciones Causa Raíz	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Estadísticas de Investigaciones Causa Raíz por mes</li> <li>❖ Informes anuales</li> </ul>	Disminución gradual por mes
Número de capacitaciones dadas en la materia	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informes anuales</li> <li>❖ Porcentajes de participación</li> <li>❖ Registros de capacitación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mínimo de una capacitación anual</li> <li>❖ Aumento gradual del porcentaje de EMPLEADOS capacitados</li> </ul>
Porcentaje del personal de VALERO capacitado	Informes anuales	Aumento gradual del porcentaje
Periodicidad del mantenimiento dado al equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informes anuales</li> <li>❖ Inspecciones internas</li> </ul>	Mínimo de un mantenimiento anual
Número de inspecciones rutinarias a las instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Inspecciones internas</li> <li>❖ Informes anuales</li> </ul>	Inspecciones una vez al año
Existencia de escenarios de riesgo actualizados	Informes anuales	Estudio de escenarios de riesgo disponible en todo momento
Número de simulacros de respuesta a emergencias y evacuaciones	Informes anuales	Simulacros una vez al año
Cantidad de equipo de emergencia disponible	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Inspecciones internas</li> <li>❖ Informes anuales</li> </ul>	Equipo de emergencia disponible en todo momento en lugares de riesgo

La implementación y los resultados del PC serán documentados y fotografiados, en la medida de lo posible, para la elaboración del reporte anual a ser entregado a la DGISOS. Esto deberá incluir temas e indicadores sobre la forma en que se identificó y respondió a las consecuencias negativas sobre los derechos humanos de haberlas.



## PROGRAMA DE SALUD Y SEGURIDAD PARA LA COMUNIDAD.

PSSC

Rev.1

Junio 2021

### PROGRAMA DE SALUD Y SEGURIDAD PARA LA COMUNIDAD

#### 1. OBJETIVO Y ALCANCE

El Programa de Salud y Seguridad para la Comunidad (PSSC) tiene como principal objetivo la prevención de riesgos asociados a las actividades del PROYECTO, para asegurar la salud y seguridad de las COMUNIDADES cercanas.

Por esta razón, el alcance del presente programa busca establecer lineamientos que aseguren la seguridad de COMUNIDADES aledañas, atendiendo los potenciales impactos del PROYECTO relacionados con las posibles repercusiones en salud y seguridad comunitaria como lo son las colisiones y contingencias ambientales.

#### 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Establecer acciones necesarias para prevenir la ocurrencia de incidentes y accidentes potenciales relacionados con el PROYECTO.
- ❖ Proporcionar medidas de prevención y mitigación para los potenciales impactos identificados en materia de salud y seguridad comunitaria.
- ❖ Promover la seguridad en las comunidades a fin de que no se afecte el tejido social.

#### 3. RECURSOS

Para el cumplimiento de los objetivos del PSSC, se contará con los siguientes recursos, mismos que de utilizarán durante todo el ciclo de vida del PROYECTO.

RECURSO	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
Difusión de los riesgos del PROYECTO con autoridades locales	A las autoridades locales se les compartirá de manera oficial, el Estudio de Riesgo Ambiental, así como el Programa de Prevención De Accidentes, para que lo tomen en cuenta al momento de diseñar e implementar sus PLANES DE DESARROLLO URBANO, PROGRAMAS DE ORDENAMIENTO ECOLÓGICOS LOCALES y	Continua

	PROGRAMAS DE PROTECCIÓN CIVIL.	
Difusión a COMUNIDADES y empresas locales	Se utilizarán recursos audiovisuales para difundir acciones a seguir en caso de riesgo o contingencia con las COMUNIDADES, autoridades locales, y empresas vecinas al PROYECTO. Adicionalmente, se implementarán acciones de seguimiento con empresas locales	Continua
Cumplimiento con normatividad en materia de salud y seguridad industrial	Cumplir con las Normas Oficiales Mexicanas y demás normatividad aplicables en cuestiones de salud y seguridad industrial durante todo el ciclo de vida del PROYECTO para prevenir riesgos y contingencias asociadas con la fabricación de acero y el almacenaje de productos químicos, petroquímicos y derivados, en caso de que VALERO identifique nuevos impactos sociales que se puedan presentar.	Continua
Cumplimiento con normatividad en materia de protección ambiental para la preservación de los cuerpos de agua y humedales presentes en el AN y las AID	Cumplir con las Normas Oficiales Mexicanas y demás normatividad aplicables en cuestiones de protección ambiental, para la preservación de los cuerpos de agua y humedales presentes en el AN y las AID.	Continua
Ejecución coordinada del Plan Nacional de Contingencias	Estar en constante coordinación con las autoridades para la ejecución del Plan Nacional de Contingencias (PNC) cuando ocurra un incidente que así lo amerite.	Por evento
Mecanismo de Atención a Quejas	Las COMUNIDADES y empresas locales podrán utilizarlo para comunicar posibles repercusiones en salud y seguridad comunitaria.	Continua

#### 4. TÉRMINOS DEFINIDOS

Refiérase al PGS, Términos Definidos

## 5. TEMPORALIDAD

Este programa será implementado durante el ciclo de vida del Proyecto.

## 6. RELACIÓN CON MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES

- ❖ Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos: Puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para "proteger, respetar y remediar" (ONU, Oficina del Alto Comisionado, 2011);
- ❖ Mejora de desempeño social y ambiental de IPIECA (IPIECA, 2017);
- ❖ Integración de los derechos humanos en las evaluaciones de impacto ambiental, social y de salud. Guía práctica para sector y el gas por IPIECA (IPIECA, 2014).

## 7. RELACIÓN CON OTROS COMPONENTES DEL PGS

Este programa se relaciona con los siguientes componentes del PGS:

- ❖ Programa de Vinculación con Grupos de Interés; y
- ❖ Mecanismo de Atención a Quejas.

## 8. PUESTOS Y RESPONSABILIDADES

Los puestos organizativos de VALERO a cargo de supervisar los aspectos sociales relacionados con el presente Plan, son los que se mencionan a continuación, mismos a los que se les otorgarán los recursos humanos y financieros suficientes para implementar las acciones sociales.

- ❖ Gerente de Salud y Seguridad

Las personas dentro de estos puestos organizativos deberán estar adecuadamente calificadas y capacitadas, de manera que cuenten con el conocimiento y las habilidades necesarias para realizar su tarea. VALERO brindará capacitación para abordar las medidas y acciones específicas requeridas por el PSSC, y para respaldar un desempeño social eficaz y continuo.

## 9. MONITOREO E INDICADORES

VALERO examinará la implementación del PSSC en conjunto con sus componentes y mecanismos, para identificar los resultados obtenidos para aprender de éstos, y tomar decisiones tendientes a realinear los resultados del PROYECTO con los objetivos del PGS. Para esto, VALERO se valdrá de los siguientes indicadores:

INDICADOR	MODO DE VERIFICACIÓN	RESULTADO ESPERADO
Sesiones informativas con autoridades locales	Informes anuales	Entrega del Estudio de Riesgo Ambiental, así como el Programa de Prevención De Accidentes a autoridades locales
Número de casos ingresados al Mecanismo de Atención a Quejas	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Registros de casos ingresados</li> <li>❖ Informes anuales</li> </ul>	Disminución gradual de los casos registrados a lo largo del desarrollo del PROYECTO
Porcentaje de satisfacción con el Mecanismo de Atención a Quejas	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informes anuales</li> <li>❖ Retroalimentación recibida dentro del Mecanismo de Atención a Quejas</li> </ul>	Obtener retroalimentación en cada caso registrado
Periodicidad de difusión de recursos audiovisuales en COMUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informes anuales</li> <li>❖ Inspecciones por VALERO</li> </ul>	Información constante en puntos relevantes de las COMUNIDADES
Nivel de cumplimiento con normatividad en materia de salud y seguridad industrial	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informes anuales</li> <li>❖ Inspecciones por VALERO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 100% de cumplimiento</li> <li>❖ Acciones correctivas para potenciales incumplimientos</li> </ul>
Nivel de cumplimiento con normatividad en materia de protección ambiental relacionada con cuerpos de agua y humedales	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informes anuales</li> <li>❖ Inspecciones por VALERO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 100% de cumplimiento</li> <li>❖ Acciones correctivas para potenciales incumplimientos</li> </ul>
Implementación del PNC cuando sea aplicable	Informes anuales	Se definirá por evento

La implementación y los resultados del PSSC serán documentados y fotografiados, en la medida de lo posible, para la elaboración del reporte anual a ser entregado a la DGISOS. Esto deberá incluir temas e indicadores sobre la forma en que se identificó y respondió a las consecuencias negativas sobre los derechos humanos de haberlas.



## PROGRAMA DE SALUD Y SEGURIDAD PARA TRABAJADORES

PSST

Rev.1

Junio 2021

## PROGRAMA DE SALUD Y SEGURIDAD PARA TRABAJADORES

### 1. OBJETIVO Y ALCANCE

El Programa de Salud y Seguridad para los Trabajadores (PSST) tiene como principal objetivo la prevención de riesgos asociados a las actividades del PROYECTO para asegurar la salud y seguridad de sus EMPLEADOS y contratistas, por esta razón, VALERO establece los lineamientos y condiciones de trabajo que aseguren su seguridad.

Con el objeto de evitar accidentes o daños a la salud de EMPLEADOS de VALERO, los postulantes deberán cumplir con el perfil solicitado y una vez que se seleccione al personal, estos deberán recibir continuamente una capacitación adecuada, así como el equipo de protección personal necesario para llevar a cabo las actividades del PROYECTO de una forma segura, en cumplimiento de la normatividad aplicable y con respeto a los derechos humanos.

### 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ❖ Proteger, en la medida de lo posible, la salud de los EMPLEADOS, que se ubican y/o realizan sus actividades en el PROYECTO, atendiendo la normatividad aplicable en materia de seguridad industrial y operativa.
- ❖ Proporcionar las medidas de prevención y mitigación para los potenciales impactos identificados en materia de salud y seguridad en el trabajo.
- ❖ Promover el cumplimiento de la normatividad federal, estatal y local aplicable en materia de salud y seguridad.
- ❖ Optimizar las condiciones de salud y seguridad en el sitio de trabajo.
- ❖ Proporcionar medidas preventivas para evitar un evento de riesgo en el PROYECTO.

### 3. RECURSOS

Para el cumplimiento de los objetivos del PSST, se contará con los siguientes recursos, mismos que se utilizarán al inicio y durante la relación laboral como sea necesario, así como cuando ocurran incidentes.

RECURSO	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
Registro e investigación de accidentes e incidentes.	Registrar e investigar accidentes e incidentes cuando sucedan, y de conformidad con el Plan de Contingencias.	Por evento
Capacitación.	Proporcionar la capacitación adecuada en materia de salud, seguridad y medio ambiente al momento de iniciar con la relación laboral, y de manera continua, como lo dicte el plan de entrenamiento del sitio.	Capacitación inicial al comienzo de la relación laboral y capacitación periódica
Equipo de protección personal requerido	Asegurarse de que el personal cuente con el equipo de protección personal requerido, al inicio de la relación laboral y cuando se requiera reponer.	Se proporcionará equipo al comienzo de la relación laboral y se repondrá como sea necesario
Cumplimiento con normatividad en materia de salud y seguridad operacional	Cumplir con las Normas Oficiales Mexicanas y demás normatividad aplicables en cuestiones de Salud y Seguridad Ocupacional durante todo el ciclo de vida del PROYECTO.	Continua
Códigos de buenas prácticas, campañas informativas y acciones de formación.	Promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y su prevención por medio de la elaboración y difusión de códigos de buenas prácticas, campañas informativas o acciones de formación.	Continua
Ejecución coordinada del Plan Nacional de Contingencias	Estar en constante coordinación con las autoridades para la ejecución del Plan Nacional de Contingencias (PNC) cuando ocurra un incidente que así lo amerite.	Por evento

#### 4. TÉRMINOS DEFINIDOS

Refiérase al PGS, Términos Definidos

#### 5. TEMPORALIDAD

Este programa será implementado durante el ciclo de vida del Proyecto.

## 6. RELACIÓN CON MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES

- ❖ Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos: Puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para "proteger, respetar y remediar" (ONU, Oficina del Alto Comisionado, 2011);
- ❖ Mejora de desempeño social y ambiental de IPIECA (IPIECA, 2017);
- ❖ Integración de los derechos humanos en las evaluaciones de impacto ambiental, social y de salud. Guía práctica para sector y el gas por IPIECA (IPIECA, 2014).

## 7. RELACIÓN CON OTROS COMPONENTES DEL PGS

Este programa se relaciona con los siguientes componentes del PGS:

- ❖ Programa de Vinculación con Grupos de Interés; y
- ❖ Procedimiento de Comunicación y Atención a Solicitudes Internas.

## 8. PUESTOS Y RESPONSABILIDADES

Los puestos organizativos de VALERO a cargo de supervisar los aspectos sociales relacionados con el presente Programa, son los que se mencionan a continuación, mismos a los que se les otorgarán los recursos humanos y financieros suficientes para implementar las acciones sociales.

- ❖ Gerente de Salud, Seguridad y Medio Ambiente

Las personas dentro de estos puestos organizativos deberán estar adecuadamente calificadas y capacitadas, de manera que cuenten con el conocimiento y las habilidades necesarias para realizar su tarea. VALERO brindará capacitación para abordar las medidas y acciones específicas requeridas por el PSST, y para respaldar un desempeño social eficaz y continuo.

## 9. MONITOREO E INDICADORES

VALERO examinará la implementación del PSST en conjunto con sus componentes y mecanismos, para identificar los resultados obtenidos para aprender de éstos, y tomar decisiones tendientes a realinear los resultados del PROYECTO con los objetivos del PGS. Para esto, VALERO se valdrá de los siguientes indicadores:

INDICADOR	MODO DE VERIFICACIÓN	RESULTADO ESPERADO
Número de accidentes e incidentes registrados	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Informes anuales</li><li>❖ Registros de accidentes e incidentes ocurridos en el PROYECTO.</li></ul>	Disminución gradual en la ocurrencia de accidentes e incidentes

		por mes
Número de capacitaciones dadas en la materia	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informes anuales</li> <li>❖ Porcentajes de participación</li> <li>❖ Registros de capacitación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mínimo de una capacitación anual</li> <li>❖ Aumento gradual del porcentaje de EMPLEADOS capacitados</li> </ul>
Porcentaje del personal de VALERO capacitado	Informes anuales	Aumento gradual del porcentaje
Equipo de protección personal disponible para cada empleado que lo requiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informes anuales</li> <li>❖ Inspecciones por VALERO</li> </ul>	Equipo de protección personal disponible y suficiente, como lo requiera el PROYECTO
Periodicidad de difusión de información de buenas prácticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informes anuales</li> <li>❖ Inspecciones por VALERO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Información constante en puntos relevantes del PROYECTO</li> <li>❖ Sesiones informativas dadas a los empleados.</li> </ul>
Nivel de cumplimiento con normatividad en materia de salud y seguridad operacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informes anuales</li> <li>❖ Inspecciones por VALERO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 100% de cumplimiento</li> <li>❖ Acciones correctivas para potenciales incumplimientos</li> </ul>
Implementación del PNC cuando sea aplicable	Informes anuales	Se definirá por evento

La implementación y los resultados del PSST serán documentados y fotografiados, en la medida de lo posible, para la elaboración del reporte anual a ser entregado a la DGISOS. Esto deberá incluir temas e indicadores sobre la forma en que se identificó y respondió a las consecuencias negativas sobre los derechos humanos de haberlas.



**POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE DISCRIMINACIÓN,  
ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL LUGAR DEL  
TRABAJO**

**PPDASV**

**Rev.1**

**Junio 2021**

**POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE DISCRIMINACIÓN, ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL LUGAR DEL TRABAJO**

**1. OBJETIVO Y ALCANCE**

VALERO reconoce que la discriminación, el acoso sexual, el hostigamiento sexual, y la violencia de género, son conductas que quebrantan la integridad de la relación laboral, todos los empleados de VALERO tienen derecho a trabajar en un entorno libre de estas conductas, siendo el principal objetivo de esta política el promover un entorno de trabajo seguro que muestre respeto por cada individuo.

**2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ❖ Identificar dentro del PROYECTO, aquellas actividades o acciones que pudieran derivar en la ampliación de la brecha de género, así como el incremento de la discriminación y la violencia contra las mujeres, dando cumplimiento a la legislación aplicable en materia de género a nivel federal, estatal y local.
- ❖ Identificar dentro del PROYECTO, aquellas actividades o acciones que pudieran derivar en trabajo sexual, violencia sexual, enfermedades de transmisión sexual, y consumo de alcohol y drogas.
- ❖ Identificar, caracterizar y mitigar los impactos sociales de género.

**3. RECURSOS**

La Política se servirá de los siguientes recursos para el cumplimiento de sus objetivos.

RECURSO	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
Pláticas con puestos directivos y de mando	Dar capacitación para concientizar respecto a las principales acciones que constituyen discriminación y violencia de género que puedan cometerse por puestos directivos y de mando, mismas que se han identificado en Tamaulipas, incluyendo:	Cada 6 meses

	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Acoso y hostigamiento sexual</li> <li>❖ Menos oportunidades para ascender de puesto</li> <li>❖ Menor salario o menores prestaciones que un hombre que hace el mismo trabajo o tiene el mismo puesto</li> <li>❖ Solicitud de prueba de embarazo como requisito para trabajar o para continuar con su trabajo</li> <li>❖ señalamientos acerca de que las mujeres no son adecuadas buenas para el trabajo que se requiere ahí</li> <li>❖ Bajo salario, no renovación de contrato, o despido por estado civil, gestacional o por tener niños pequeños</li> <li>❖ Negar el goce de licencia de maternidad, al acceso a servicios de guardería o a no respetar su permanencia o las condiciones generales de su empleo, así como la descalificación del trabajo realizado</li> <li>❖ Impedimento a las mujeres de llevar a cabo el período de lactancia</li> <li>❖ Amenazas, intimidación, y humillaciones</li> <li>❖ Conductas verbales o físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad, de connotación lasciva</li> </ul> <p>Asimismo, la capacitación estará dirigida para dar elementos para identificar, y concientizar respecto a los riesgos derivados de trabajo sexual, violencia sexual, enfermedades de transmisión sexual, y consumo de alcohol y drogas.</p>	
Pláticas con EMPLEADOS	<p>Dar capacitación para concientizar respecto a las principales acciones que constituyen discriminación y violencia de género que puedan cometerse entre empleados, mismas que se han identificado en Tamaulipas, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Acoso y hostigamiento sexual</li> <li>❖ Amenazas, intimidación, y humillaciones</li> <li>❖ Conductas verbales o físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad, de connotación lasciva</li> </ul> <p>Asimismo, la capacitación estará dirigida</p>	Cada 6 meses

	para dar elementos para identificar, y concientizar respecto a los riesgos derivados de trabajo sexual, violencia sexual, enfermedades de transmisión sexual, y consumo de alcohol y drogas.	
Panfletos, carteles y demás recursos audiovisuales	Presentar información a los EMPLEADOS respecto a la discriminación y violencia de género a la que se puedan ver expuestas las mujeres en el PROYECTO, así como los mecanismos internos de VALERO para comunicar y atender quejas relacionadas	Continua
Procedimiento de Comunicación y Atención de Solicitudes Internas	En el que se puedan presentar QUEJAS respecto a la conducta, o la acción de los empleados, jefes, o directivos dentro de VALERO, reclamos por manifestación de desacuerdo de los empleados, jefes, o directivos dentro de la empresa, y sugerencias con el fin de corregir, agilizar y mejorar la calidad de los servicios por parte de los empleados, jefes, o directivos dentro de la empresa.	Disponible en todo momento

#### 4. TÉRMINOS DEFINIDOS

Refiérase al PGS, Términos Definidos

#### 5. TEMPORALIDAD

La Política será desarrollada e implementada durante todas las etapas del PROYECTO, desde las actividades de preparación del sitio hasta su abandono.

#### 6. RELACIÓN CON MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES

- ❖ Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos: Puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para "proteger, respetar y remediar" (ONU, Oficina del Alto Comisionado, 2011).
- ❖ Objetivos de Desarrollo Sostenible (ONU, 2015)
- ❖ Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (ONU, 2011)

#### 7. RELACIÓN CON OTROS COMPONENTES DEL PGS

Esta política se relaciona con los siguientes componentes del PGS:

- ❖ Procedimiento de Comunicación y Atención de Solicitudes Interna

## 8. PUESTOS Y RESPONSABILIDADES

Los puestos organizativos de VALERO a cargo de supervisar los aspectos sociales relacionados con la presente Política, son los que se mencionan a continuación, mismos a los que se les otorgarán los recursos humanos y financieros suficientes para implementar las acciones sociales.

- ❖ Directivos de VALERO; y
- ❖ Equipo de Proyecto.

Las personas dentro de estos puestos organizativos deberán estar adecuadamente calificadas y capacitadas, de manera que cuenten con el conocimiento y las habilidades necesarias para realizar su tarea. VALERO brindará capacitación para abordar las medidas y acciones específicas requeridas por la PAC, y para respaldar un desempeño social eficaz y continuo.

## 9. MONITOREO E INDICADORES

VALERO examinará la implementación de la Política en conjunto con sus componentes y mecanismos, para identificar los resultados obtenidos para aprender de éstos, y para tomar decisiones tendientes a realinear los resultados del PROYECTO con los objetivos del PGS. Para esto, VALERO se valdrá de los siguientes indicadores:

INDICADOR	MODO DE VERIFICACIÓN	RESULTADO ESPERADO
Número de pláticas con puestos directivos y de mando	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informes anuales</li> <li>❖ Porcentajes de participación</li> <li>❖ Registros de capacitación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mínimo de una plática anual</li> <li>❖ Aumento gradual del porcentaje de puestos directivos y de mando capacitados</li> </ul>
Número de pláticas con EMPLEADOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informes anuales</li> <li>❖ Porcentajes de participación</li> <li>❖ Registros de capacitación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mínimo de una plática anual</li> <li>❖ Aumento gradual del porcentaje de EMPLEADOS capacitados</li> </ul>
Número de recursos audiovisuales en áreas estratégicas del PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informes anuales</li> <li>❖ Inspecciones internas</li> </ul>	Información al alcance en todo momento

Número de casos ingresados al Procedimiento de Comunicación y Atención de Solicitudes Internas	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Registros de casos ingresados</li> <li>❖ Informes anuales</li> </ul>	Disminución gradual de los casos registrados a lo largo del desarrollo del PROYECTO
Porcentaje de satisfacción con el Procedimiento de Comunicación y Atención de Solicitudes Internas	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informes anuales</li> <li>❖ Retroalimentación recibida dentro del Procedimiento</li> </ul>	Obtener retroalimentación en cada caso registrado

La implementación y los resultados de la Política serán documentados y fotografiados, en la medida de lo posible, para la elaboración del reporte anual a ser entregado a la DGISOS. Esto deberá incluir temas e indicadores sobre la forma en que se identificó y respondió a las consecuencias negativas sobre los derechos humanos de haberlas.



**PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN  
DE SOLICITUDES INTERNA**

**PCASI**

**Rev.1**

**Junio 2021**

**PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES INTERNA**

**1. OBJETIVO Y ALCANCE**

El Procedimiento de Comunicación y Atención de Solicitudes Internas (PCASI) tiene como principal objetivo el servir como una herramienta de comunicación para los empleados, en el que se puedan presentar quejas y reclamos respecto a la conducta, o la acción de demás empleados, jefes, o directivos, así como sugerencias con el fin de corregir, agilizar y mejorar la calidad de los servicios por parte de los empleados, jefes, o directivos dentro de VALERO, a las que se les deberá dar respuesta en plazo razonable.

El PCASI que aquí se propone podrá ser utilizado para el mejoramiento continuo del PROYECTO, mediante la resolución de conflictos, manifestaciones, dudas y reclamos con empleados. Está dirigido exclusivamente a quejas, reclamos y sugerencias de tipo laboral.

**2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ❖ Establecer un mecanismo que permita a los empleados presentar retroalimentación acerca del desempeño del PROYECTO en forma de quejas, reclamos o sugerencias.
- ❖ Establecer un mecanismo que permita a los empleados notificar casos de anomalías dentro del PROYECTO de tipo ambiental, operacional o industrial.
- ❖ Establecer un mecanismo que permita el estudio o investigación de las quejas o reclamos recibidos para, en su caso, determinar siguientes pasos.

**3. RECURSOS**

El PCASI pondrá a disposición de los empleados un Buzón de Comunicación, y una Línea Telefónica Confidencial, para presentar quejas, reclamaciones y sugerencias.

RECURSO	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
Buzón de Comunicación Social y Línea Telefónica	Los empleados podrán presentar quejas, reclamaciones y sugerencias, en materia de salud, seguridad industrial y laboral, a las que se les deberá dar respuesta en plazo razonable.	Continua

Confidencial		
Pláticas	Se informará a los empleados sobre la existencia del PCASI, así como sobre su funcionamiento, objetivos y alcance. Adicionalmente, conforme vaya avanzando el PROYECTO se informará respecto al rendimiento del mecanismo.	Pláticas anuales

El accionamiento de estos recursos garantizará confidencialidad e imparcialidad. Asimismo, en el caso de recepción de QUEJAS, se abrirá un proceso PCASI para dar seguimiento a éstas hasta su conclusión, de la manera que se indica a continuación:

ETAPA	ELEMENTOS
Recepción	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ingreso: VALERO permitirá el ingreso de quejas mediante su Buzón de Comunicación y la Línea Telefónica, de manera confidencial.</li> </ul> <p>En caso de quejas de HOSTIGAMIENTO O ACOSO SEXUAL, o VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, no se deberá hacer público el nombre de la víctima para evitar algún tipo de sobrevictimización o que sea boletinada o presionada para abandonar el trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Acuse: Se dará acuse de recibo al empleado de manera formal, y se le informará respecto a cómo funciona el proceso, dando detalle sobre los plazos para el tratamiento de la queja, la manera en la que puede realizar el seguimiento al estado de su reclamación, y las opciones de resolución disponibles.</li> <li>❖ Registro: Internamente, VALERO deberá registrar la queja recibida, para dar seguimiento controlado, y generar datos estadísticos.</li> </ul>
Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Inicial: Una vez recibida la queja, se llevará a cabo una evaluación rápida para determinar si se encuentra dentro del alcance del PCASI, y en su caso clasificarle por tipo.</li> </ul> <p>En la medida de lo posible, en esta etapa se abordaran las cuestiones que se puedan solucionar y cerrar en ésta etapa, y así eliminar la necesidad de llevar a cabo la etapa de investigación.</p>
Investigación	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Inicio: Las quejas graves o técnicamente complejas que requieran investigación a fondo, entrarán a esta etapa, misma que buscará comprender la percepción que tiene el quejoso y lo que se debe hacer al respecto.</li> <li>❖ Conformación del equipo de investigación: Se conformará un equipo de investigación encargado de llevar a cabo el proceso dentro de VALERO, y</li> </ul>

	<p>servir como puente de comunicación con el quejoso. Asimismo, cuando la queja sea confidencial, se deberá reportar al quejoso acerca de la composición del equipo de investigación, y en la medida de lo posible, se buscará su aprobación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Desarrollo: El equipo de investigación realizará un análisis de las circunstancias del caso, sostendrá pláticas con los departamentos implicados, hará consultas con las partes interesadas pertinentes, e informará regularmente al quejoso respecto a cualquier novedad en el proceso.</li> <li>❖ Documentación: Toda la información recogida debe guardarse o registrarse para garantizar que la respuesta de VALERO esté totalmente documentada.</li> <li>❖ Involucración de equipo legal: Involucrar al equipo legal cuando sea apropiado, por ejemplo si hay evidencia de un delito, o si los casos se pueden convertir en procedimientos judiciales.</li> <li>❖ Acumulación: En caso de HOSTIGAMIENTO O ACOSO SEXUAL, o VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, deberán sumarse las quejas anteriores que sean sobre el mismo hostigador o acosador, guardando el anonimato de la o las quejas</li> </ul>
Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Preparación del reporte: El resultado de la investigación determinará la respuesta de VALERO y las opciones de resolución. En algunos casos, un alto directivo del departamento asociado a la reclamación decidirá la respuesta, en otros casos, puede decidirla un comité de respuesta, no obstante, en cualquier caso el emisor de respuesta deberá ser distinto al equipo de investigación para evitar conflicto de intereses.</li> <li>❖ Comunicación del reporte: Al tener el resultado del proceso, se deberá verificar que éste respete los derechos humanos del quejoso, y en el caso de que el reporte de resolución incluya acuerdos, éstos deberán ser específicos, de duración determinada y con el acuerdo de ambas partes.</li> <li>❖ Medidas de atención: En caso de HOSTIGAMIENTO O ACOSO SEXUAL, o VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, los acuerdos alcanzados deberán considerar dar atención psicológica y legal, especializada y gratuita a quien sea víctima.</li> <li>❖ Confidencialidad: Los resultados deberán cumplir con las obligaciones de confidencialidad asumidas por VALERO en aquellos casos de quejas confidenciales.</li> <li>❖ Retroalimentación: Adicionalmente, se solicitará retroalimentación sobre el funcionamiento del mecanismo.</li> </ul>
Cierre	y ❖ Cierre con resolución con acuerdos: Una vez que se ha acordado una

seguimiento	<p>resolución o se ha tomado una decisión, la etapa final es poner en práctica la decisión, supervisar los resultados de los acuerdos, y cerrar la reclamación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Cierre con resolución sin acuerdos: Cuando no se llegue a un acuerdo, se deberá cerrar el caso, documentar los resultados y solicitar la evaluación de las partes del proceso y sus resultados. Se deberá llenar un formulario de reconocimiento de cierre de la reclamación, el cual deberá estar firmado por el quejoso para evitar confusiones futuras sobre el estado de una queja.</li> <li>❖ Internamente, la información generada por la implementación de estos procesos deberá ser documentada para permitir el aprendizaje continuo en VALERO.</li> </ul>
-------------	--

Fuente: Elaboración interna integrando obligaciones de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia

#### 4. TÉRMINOS DEFINIDOS

Refiérase al PGS, Términos Definidos

#### 5. TEMPORALIDAD

El PCASI será desarrollado e implementado durante todas las etapas del PROYECTO, desde las actividades de preparación del sitio hasta su abandono.

#### 6. RELACIÓN CON MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES

- ❖ Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos: Puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para "proteger, respetar y remediar" (ONU, Oficina del Alto Comisionado, 2011).
- ❖ Objetivos de Desarrollo Sostenible (ONU, 2015)
- ❖ Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (ONU, 2011)

#### 7. RELACIÓN CON OTROS COMPONENTES DEL PGS

Este mecanismo se relaciona con los siguientes componentes del PGS:

- ❖ Política de Prevención de Discriminación, Acoso Sexual y Violencia en el Lugar de Trabajo;
- ❖ Programa de Vinculación con la Comunidad y otros Grupos de Interés; y
- ❖ Programa de Salud y Seguridad para Trabajadores.

## 8. PUESTOS Y RESPONSABILIDADES

Los puestos organizativos de VALERO a cargo de supervisar la implementación del PCASI, son los que se mencionan a continuación, mismos a los que se les otorgarán los recursos humanos y financieros suficientes para implementar las acciones sociales.

❖ Equipo de Proyecto.

Las personas dentro de estos puestos organizativos deberán estar adecuadamente calificadas y capacitadas, de manera que cuenten con el conocimiento y las habilidades necesarias para realizar su tarea. VALERO brindará capacitación para abordar las medidas y acciones específicas requeridas por el PCASI, y para respaldar un desempeño social eficaz y continuo.

## 9. MEDIDAS DE MONITOREO E INDICADORES

VALERO examinará la implementación del PCASI en conjunto con sus recursos, para identificar los resultados obtenidos para aprender de éstos, y tomar decisiones tendientes a realinear los resultados del PROYECTO con los objetivos del PGS. Para esto, VALERO se valdrá de los siguientes indicadores:

INDICADOR	MODO DE VERIFICACIÓN	RESULTADO ESPERADO
Número de casos ingresados, procesados y cerrados en el PCASI	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Informes anuales</li><li>❖ Registros de casos ingresados</li><li>❖ Estadísticas respecto al número de casos recibidos y cerrados, tendencias en las reclamaciones por tipo, el tiempo medio de resolución, tendencia en las reclamaciones repetidas asociadas con el mismo tema, entre otros.</li></ul>	Disminución gradual de los casos registrados a lo largo del desarrollo del PROYECTO
Registro de las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas, los procesos PCASI iniciados, así como de las resoluciones emitidas	Inspecciones y auditorías	Continua
Cumplimiento del PCASI por parte de los puestos responsables	Inspecciones y auditorías	Continua
Porcentaje de satisfacción con el	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Informes anuales</li></ul>	Obtener retroalimentación en

PCASI	❖ Retroalimentación recibida dentro del PCASI	cada caso registrado
Número de sesiones informativas con empleados	Informes anuales	Mínimo de una sesión anual

La implementación y los resultados del PCASI serán documentados y fotografiados, en la medida de lo posible, para la elaboración del REPORTE ANUAL a ser entregado a la DGISOS. Esto deberá incluir temas e indicadores sobre la forma en que se identificó y respondió a las consecuencias negativas sobre los derechos humanos de haberlas.



## PROGRAMA DE DESMANTELAMIENTO Y ABANDONO

PDA

Rev. 1

Junio 2021

### PROGRAMA DE DESMANTELAMIENTO Y ABANDONO

#### 1. OBJETIVO Y ALCANCE

El Plan de Desmantelamiento y Abandono (PDA), tiene como principal objetivo en términos de impacto social, el de proporcionar información al respecto de cese de actividades a los GRUPOS DE INTERÉS que potencialmente puedan ser afectados, proporcionando información acerca de las posibilidades de seguir trabajando en el área en el futuro o abandonar el área de manera permanente.

#### 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Desocupar las áreas de estudio con un antecedente de haber informado debidamente a los GRUPOS DE INTERÉS afectados de dicho abandono.

#### 3. RECURSOS

RECURSO	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
Sesiones informativas	<p>Proveer toda la información relacionada con la etapa de abandono del PROYECTO en materia ambiental, y de salud y seguridad de las COMUNIDADES, así como de los resultados obtenidos en materia de impacto social en consecuencia de la implementación del PGS.</p> <p>La información brindada será accesible, transparente y abierta para prevenir conflictos basados en malentendidos o falta de información relevante.</p>	Dos meses antes de la etapa de abandono

#### 4. TÉRMINOS DEFINIDOS

Refiérase al PGS, Términos Definidos

## 5. TEMPORALIDAD

El Programa será desarrollado e implementado previo a la etapa de abandono del PROYECTO, durante los dos meses anteriores al inicio de dicha etapa.

## 6. RELACIÓN CON MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES

- ❖ Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos: Puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para "proteger, respetar y remediar" (ONU, Oficina del Alto Comisionado, 2011)
- ❖ Mejora de desempeño social y ambiental de IPIECA (IPIECA, 2017)
- ❖ Integración de los derechos humanos en las evaluaciones de impacto ambiental, social y de salud. Guía práctica para sector y el gas por IPIECA (IPIECA, 2014).

## 7. RELACIÓN CON OTROS COMPONENTES DEL PGS

Este programa se relaciona con los siguientes componentes del PGS:

- ❖ Programa de Vinculación con Grupos de Interés;
- ❖ Mecanismo de Atención a Quejas.

## 8. PUESTOS Y RESPONSABILIDADES

Los puestos organizativos de VALERO a cargo de supervisar la implementación del Programa, son los que se mencionan a continuación, mismos a los que se les otorgarán los recursos humanos y financieros suficientes para implementar las acciones sociales.

- ❖ Equipo de Relaciones Comunitarias.

Las personas dentro de estos puestos organizativos deberán estar adecuadamente calificadas y capacitadas, de manera que cuenten con el conocimiento y las habilidades necesarias para realizar su tarea. VALERO brindará capacitación para abordar las medidas y acciones específicas requeridas, para respaldar un desempeño social eficaz y continuo.

## 9. MONITOREO E INDICADORES

VALERO examinará la implementación del PDA en conjunto con sus componentes y mecanismos, para identificar los resultados obtenidos para aprender de éstos, y tomar decisiones tendientes a realinear los resultados del PROYECTO con los objetivos del PGS. Para esto, VALERO se valdrá de los siguientes indicadores:

INDICADOR	MODO DE VERIFICACIÓN	RESULTADO ESPERADO
Número de sesiones informativas con COMUNIDADES y demás GRUPOS DE INTERÉS	Inspecciones de VALERO	Sesiones con los GRUPOS DE INTERÉS que puedan verse afectados

La implementación y los resultados de la PDA serán documentados y fotografiados, en la medida de lo posible, para la elaboración del reporte anual a ser entregado a la DGISOS. Esto deberá incluir temas e indicadores sobre la forma en que se identificó y respondió a las consecuencias negativas sobre los derechos humanos de haberlas.