

PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO COMUNITARIO

I. Introducción

Para Grupo México es prioritario ser un buen vecino de las localidades en las que tenemos presencia. Juntos, empresa y comunidades, tenemos la posibilidad de acompañarnos en el desarrollo social y económico en el camino hacia objetivos comunes y apoyar al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Por ello creemos que el desarrollo comunitario debe estar basado en la transparencia y la confianza, promoviendo vínculos duraderos en el largo plazo.¹

II. Objetivos

Garantizar el bienestar de las comunidades cercanas a nuestras operaciones en cada una de las etapas del negocio, manteniendo un relacionamiento activo basado en la escucha, comunicación, participación y atención a reclamos. Así como, mejorar la calidad de vida de la población impulsando el desarrollo económico y el desarrollo humano, con la comunidad como el centro de su propio desarrollo y la vinculación con autoridades e instituciones.

III. Alcance

Quedan sujetos a este protocolo todas las unidades operativas y proyectos, su personal y nuestros socios de negocio de la División Minería de Grupo México, en todos los países en donde opera.

Aplica a todo el ciclo de vida de operación, desde su planeación, diseño, exploración, preparación del proyecto, desarrollo, cierre y post-operación.

IV. Principios

La tarea primordial es fortalecer las operaciones de la empresa, mejorar la calidad de vida de las comunidades donde operamos, siempre bajo la consideración de que las personas son generadoras del desarrollo. Buscamos prevenir, mitigar o remediar los posibles efectos negativos y potenciar los impactos positivos.

¹ Para más información consulte la Política General de Desarrollo Sustentable y la Política de Desarrollo Comunitario

Nos regimos por los siguientes valores:

- **Relaciones de confianza:** empatizando y manteniendo cercanía.
- **Comunicación participativa:** promoviendo el diálogo franco y transparente como principal herramienta para identificar los puntos de coincidencia que nos permiten generar planes y programas de beneficio común.
- **Inclusión:** escuchando ideas y necesidades de los diferentes grupos que componen una comunidad, considerando su diversidad en términos de edad, género, lengua materna y necesidades específicas.
- **Corresponsabilidad:** Identificamos a cada persona como protagonista de su desarrollo personal y de su entorno. Partiendo de que es posible hacer transformaciones positivas cuando cada individuo pone al servicio de su comunidad, sus habilidades, conocimientos y experiencias. participando juntos empresa y comunidad.
- **Transparencia:** Nos aseguramos de compartir con claridad y accesibilidad la información pertinente con grupos de interés.

Nuestro modelo de gestión social y desarrollo comunitario se divide en tres etapas:

- **Convivencia Responsable:** Establecemos una relación armónica y duradera con las comunidades donde operamos a través de instrumentos de comunicación abierta y vinculación para escuchar y recoger las inquietudes y demandas de la población y estar en condiciones de ofrecer respuestas y atención oportuna.
- **Desarrollo Económico:** Generamos oportunidades de trabajo, proveeduría e inversiones en infraestructura social (agua, escuelas, etc.) con el fin de regenerar, fortalecer y crear un tejido social y elevar el nivel de vida de las comunidades.
- **Desarrollo Humano:** Creamos espacios para fortalecer el tejido social, generar confianza y mejorar la calidad de vida de las comunidades en donde tenemos presencia.

V. Compromisos

1. Asegurar que las operaciones convivan de manera sustentable con las comunidades.
2. Escuchar y dialogar permanentemente con las comunidades por medio de diversos mecanismos de comunicación y consulta, de manera transparente.
3. Brindar información oportuna y adecuada a nuestros grupos de interés.
4. Impulsar proyectos basados en la corresponsabilidad que beneficien a las comunidades en las que tenemos presencia.
5. Desarrollar iniciativas voluntarias que beneficien a las personas de las comunidades cercanas a nuestras operaciones.
6. Ser un aliado de las comunidades y los gobiernos locales en situaciones de emergencia.
7. Impulsar el desarrollo económico y social de las localidades en las que operamos, fomentando el desarrollo de capacidades para promover el empleo y la proveeduría local, trabajando de manera conjunta con actores y autoridades locales para el cierre de brechas de salud, educación y desarrollo urbano e impulsando programas culturales y deportivos.

8. Ser respetuosos de las prácticas culturales y económicas de las comunidades en las que operamos, promoviendo el respeto a los derechos humanos, haciendo énfasis en la identificación de los grupos indígenas, campesinos y de mineros artesanales y de pequeña escala adheridos a la legislación aplicable.
9. Promover el cuidado del medio ambiente y la salud, colaborando con gobiernos y sociedad civil en estrategias que abonen a estos ejes, con enfoque en proyectos de agua, saneamiento y manejo de residuos.

VI. Herramientas

Entre las herramientas de gestión y participación comunitaria se debe considerar a las siguientes:

- a. **Diagnósticos sociales**
- b. **Mapas de grupos de interés;**
- c. **Planes de gestión social;**
- d. **Protocolo de relacionamiento con comunidades indígenas;**
- e. **Matriz de riesgos sociales;**
- f. **Mecanismos para el relacionamiento comunitario;**
- g. **Programas de desarrollo comunitario;**
- h. **Planes de cierre de operaciones, enfocados en el aspecto social;**
- i. **Evaluaciones del impacto social.**

VII. Bases de conocimiento

Cada unidad de operación y proyecto es responsable de contar con un acervo de información, confiable, verificable y soportada en un proceso de debida diligencia² para la adecuada gestión, que incluya el diagnóstico social, el mapa de grupos de interés y el protocolo de relacionamiento con comunidades indígenas, los cuales deben incluir estudios, recopilación de información y evidencias de acciones realizadas (resultados, fotos, videos) como respaldo.

Las bases de conocimiento se actualizarán de manera bienal y deberán ser accesibles para su consulta.

VIII-1. Diagnóstico Social Participativo³

El Diagnóstico Social Participativo es un compendio del análisis del contexto comunitario mediante investigaciones documentales, observacionales, cualitativas, estadísticas y participativas entre la empresa y comunidad, que sirve como base para delinear la estrategia de los procesos de vinculación comunitaria, tomando en cuenta las acciones de las autoridades locales de las comunidades en donde tenemos presencia.

² Para más información consulte la Política General de Derechos Humanos

³ Para más información consulte el Procedimiento interno 01 – Diagnósticos Sociales

Los rubros que abarca para la identificación de necesidades y problemáticas del contexto comunitario son agua, biodiversidad, educación, bienestar social, calidad de vida, salud, seguridad, cultura, deporte, igualdad de género, desarrollo económico y otros aspectos.

VIII-2. Mapa de Grupos de Interés

El Mapa de Grupos de Interés consolida todas las instituciones oficiales, no gubernamentales y de la sociedad civil que operan en la comunidad. Su actualización es de utilidad como fuente primaria de información para la definición de los procesos de colaboración y vinculación institucional.

VIII-3. Protocolo de relacionamiento con comunidades indígenas⁴

La estructura del Protocolo se basa en una hoja de ruta donde se describen los pasos para lograr una relación adecuada con las comunidades indígenas desde el primer acercamiento, los mecanismos de participación, los acuerdos y su seguimiento, así como una serie de herramientas básicas de consulta, formatos y recomendaciones para actuar de manera culturalmente adecuada

El principal objetivo del Protocolo es sensibilizar, capacitar y orientar las acciones de los colaboradores, contratistas y proveedores de la empresa para que cuenten con herramientas necesarias de relacionamiento con poblaciones indígenas cercanas a las operaciones, respetando su cosmovisión, cultura e identidad.

VIII-4. Matriz de riesgos sociales

Los riesgos sociales son factores adversos e inciertos, tanto externos como internos, que están presentes en el entorno donde opera la empresa y pueden afectar sus operaciones y/o a las comunidades cercanas. Por lo tanto, es crucial identificarlos y evaluar su probabilidad de ocurrencia y su posible impacto, a través del proceso de debida diligencia.

Este proceso de gestión continua permite identificar, prevenir, mitigar y responder ante los posibles impactos adversos sobre los derechos humanos directamente relacionados con operaciones, así como minimizar la exposición a riesgos sociales potenciales.

Para gestionar eficazmente estos riesgos, se utiliza una matriz en la que se evalúan, clasifican, administran y monitorean en función de su grado de probabilidad, impacto y severidad a fin de determinar y priorizar las acciones para su mitigación.⁵

⁴ Para más información consulte la Política General de Respeto a los Derechos de los Pueblos y Comunidades Indígenas y el Protocolo interno para el Relacionamiento de Grupo México con comunidades indígenas

⁵ Si un proyecto u operación considera acciones de reasentamiento, consulte la Política Corporativa de Reasentamientos

VIII. Planes y programas

Tomando en consideración las bases de conocimiento y con el objetivo de establecer un relacionamiento corresponsable con la comunidad, cada unidad operativa debe elaborar un **Plan de Gestión Social**⁶, que contemple los siguientes elementos:

IX-1. Mecanismos de relacionamiento comunitario

En cumplimiento con los principios de debida diligencia en derechos humanos, se deben desplegar los mecanismos de comunicación y participación aplicables, de acuerdo con el contexto de cada comunidad:

a. Servicio de Atención Comunitaria⁷: mecanismo de atención y orientación oportuna y eficaz para inquietudes, solicitudes y quejas de la comunidad sobre las actividades o propiedades de la empresa para contribuir a fortalecer el diálogo y la confianza teniendo como base el respeto a los derechos humanos y el principio de convivencia responsable.

b. Comité Comunitario⁸: grupos conformados por representantes de los sectores de salud, educación, empresas, jóvenes, grupos vulnerables, equidad y perspectiva de género. Su función principal es ser el vínculo ciudadano entre la comunidad y la empresa para definir temas prioritarios, mecanismos de participación durante las evaluaciones y diagnósticos sociales, rendición de cuentas y evaluación de los proyectos sociales de la empresa.

c. Comité de monitoreo participativo y vigilancia ambiental (conforme a la legislación aplicable en cada país): mecanismos de participación ciudadana, integrados por líderes de la sociedad civil, autoridades y representantes de la empresa. En Perú participan activamente en los monitoreos ambientales trimestrales establecidos en los estudios de impacto ambiental de los proyectos mineros, de acuerdo con la legislación aplicable.

d. Diálogos comunitarios⁹: programa continuo que, con base en el criterio de debida diligencia: “*necesidades de información en la comunidad*”, se presenta en cualquiera de las siguientes condiciones:

- La empresa está por iniciar un proyecto o actividad que sea de interés común para diversos sectores sociales o que pueda tener impactos en la comunidad.
- Por cuestiones derivadas del proceso operativo existen impactos constantes en la comunidad.

⁶ Todos los mecanismos de relacionamiento, programas y servicios contemplados en el Plan de Gestión Social, como el servicio de atención comunitaria, programas de capacitación para el empleo, deporte, cultura, educación, entre otros, se ofrecen a la comunidad en general, incluyendo a poblaciones indígenas y quienes realicen actividades de minería artesanal y de pequeña escala (MAPE).

⁷ Para más información consulte el Procedimiento interno 02 – Servicio de Atención Comunitaria

⁸ Para más información consulte el Procedimiento interno 07 – Comité Comunitario

⁹ Para más información consulte el Procedimiento interno 03 – Diálogos comunitarios

- Es necesario clarificar información en la opinión pública, relacionada con las actividades de la empresa, detectada en medios de difusión de información, redes sociales, bitácoras comunitarias o quejas e inquietudes recurrentes.

Este mecanismo considera diversas acciones y herramientas, tales como visitas y reuniones con diferentes autoridades y/o grupos de interés y difusión de información en medios locales (en coordinación con el equipo de Comunicación y Difusión de la Dirección de Desarrollo Comunitario).

El despliegue de estos mecanismos debe considerar, donde sea aplicable, la perspectiva de los siguientes grupos sociales, priorizando el principio de diversidad e inclusión:

1. Poblaciones indígenas: a reconocer el carácter pluricultural y multilingüe de los países en los que operamos, nuestra premisa es respetar los derechos humanos de las poblaciones indígenas en línea con la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas y el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

2. Minería artesanal: reconocemos la minería artesanal y de pequeña escala (MAPE), a toda aquella actividad que se adhiera a la legislación aplicable, cumpliendo con las leyes del trabajo y medio ambiente en materia extractiva. Es frecuente que los practicantes de la MAPE no sigan a cabalidad las legislaciones y que presenten riesgos tanto para ellos mismos como para las comunidades por accidentes y contaminación, por lo que nuestro compromiso es fortalecer nuestros diagnósticos sociales en aras de comprender a mayor profundidad las causas y formas subyacentes de esta actividad a fin de poder diseñar la forma más efectiva de abordarlas.

3. Otros grupos minoritarios que podrían aplicar en cada caso concreto.

IX-2. Programas Sociales

Complementando los mecanismos de comunicación y participación definidos, se debe considerar la implementación de los programas sociales, que se enlistan a continuación sin ser exhaustivos y se definen los aplicables conforme al diagnóstico social de cada sitio:

a. Programas sociales¹⁰: son coordinados por la empresa, en estrecha vinculación con diversas organizaciones públicas y de la sociedad civil, con base en los hallazgos detectados en las bases de conocimiento y de acuerdo con los ejes operativos y temas materiales aplicables. El catálogo de programas sociales considera 11 aspectos sociales, ambientales y económicos, definidos a través del análisis de los diagnósticos sociales. Dichos aspectos contemplan gestión e impacto ambiental, acceso y gestión del agua, desarrollo de proyectos de energía para uso doméstico, impactos a la salud, mejora de la calidad de la educación básica, seguridad civil, prevención ante riesgos y desastres, generación de oportunidades (laborales/proveeduría), desarrollo de

¹⁰ Para más información consulte el Procedimiento interno 06 – Programas sociales

infraestructura en las comunidades, equidad entre hombres y mujeres y capacitación en temas de vocación económica regional (agricultura, turismo, etc.), principalmente.

b. Forjando Futuro: programa integral enfocado a contribuir con el desarrollo económico y la inclusión de la derrama económica que la empresa deja en las comunidades, fortaleciendo las capacidades de las personas y empresas del entorno, a través del empleo y la proveeduría. Para ello, cuenta con tres componentes principales, incluyendo modalidades particulares con enfoque de género: empleo, diversificación económica y fortalecimiento a proveedores. La definición del alcance en la oferta de talleres y cursos a implementar en cada comunidad se lleva a cabo en vinculación con instituciones especializadas considerando las necesidades identificadas en los diagnósticos participativos, así como las perspectivas de los Comités Comunitarios, asociaciones e instituciones locales y los requerimientos de perfiles y competencias particulares de las áreas operativas de la unidad.

c. Proyectos por convocatorias¹¹: proyectos de carácter social y/o productivo, financiados a través de un fondo de inversión otorgado por la empresa, cuya finalidad es impulsar la participación y responsabilidad compartida que incida en la innovación de alternativas para el desarrollo y bienestar de la comunidad. Son evaluados y aprobados por el Comité Comunitario y ejecutados en conjunto por la comunidad y la empresa.

IX-3. Cierre Social¹²

El aspecto social de cierre de unidades operativas considera generalmente 4 etapas:

a. Suspensión temporal de actividades: cuando existe posibilidad de paro de operaciones relacionada con factores externos (bloqueo, manifestación, huelgas) o internos (de tipo operativo, financiero o regulatorio).

b. Cierre progresivo: este escenario no considera eventualidades durante la fase productiva. Por ello cuenta con mayor nivel de planeación para llevar a cabo las actividades relacionadas con el proceso de cierre.

c. Cierre final: al momento de iniciar con el proceso de desmantelamiento considera la existencia de un capital comunitario sólido, producto de la continuidad del Plan de Gestión Social, capaz de atender las posibles necesidades de la población y los diferentes grupos de interés.

d. Monitoreo y mantenimiento post-cierre: al concluir los procesos de desmantelamiento y abandono de sitio, los programas sociales centrados en el desarrollo de capacidades y diversificación económica, así como los mecanismos de relacionamiento comunitario, deben de tener continuidad por un periodo de máximo

¹¹ Para más información consulte el Procedimiento interno 08 – Proyectos por Convocatoria

¹² Para información complementaria respecto a los procesos ambientales de cierre, consulte el Protocolo de Cierre de Operaciones

10 años a fin de transferir a las personas, autoridades y organizaciones sociales un legado social sustentable.

Para cada escenario, los mecanismos de participación comunitaria y programas sociales del Plan de Gestión Social deben considerar cuatro objetivos con actividades específicas, de acuerdo con el contexto de cada comunidad:

Componentes de Plan de Gestión Social	Objetivo	Principales actividades
Mecanismos de participación	Relacionamiento e involucramiento con grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> • Diálogos y vinculación con grupos comunitarios, instituciones, autoridades y asociaciones • Integración de Comité Comunitario para el Cierre de operación • Monitoreo de Servicio de Atención Comunitaria (SAC) para atención de quejas e inquietudes • Relacionamiento con medios de comunicación
Programas sociales	Desarrollo y fortalecimiento de capacidades	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de competencias para el crecimiento profesional del personal • Programa de capacitaciones educativas y técnicas • Certificación de habilidades técnicas
	Diversificación económica	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de diversificación de actividades productivas • Programa de educación financiera e incubación de negocios • Talleres de emprendimiento y micro pequeños negocios • Impulso y fortalecimiento de cadenas de valor regionales
	Reaprovechamiento de infraestructura y materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Inventariado de espacios de unidad con posibilidad de restauración para uso de la comunidad • Proyectos de restauración • Obras de infraestructura local • Desarrollo de mecanismos de corresponsabilidad para asignación de materiales, equipos e insumos

Los resultados de estas actividades deben documentarse y utilizarse como insumo para la actualización periódica de las bases de conocimiento, a fin de contemplar y monitorear los

riesgos e impactos relacionados y considerar las perspectivas, necesidades e inquietudes de los diferentes grupos sociales.

IX. Presupuesto

Cada unidad de negocio integrará un programa operativo anual que contenga la estimación de los recursos financieros necesarios para implementar las acciones que permitan cumplir los objetivos y compromisos plasmados en nuestra Política de Desarrollo Comunitario y este protocolo de relacionamiento comunitario.

X. Ejecución¹³

Para todas las operaciones y proyectos que inicien el relacionamiento comunitario, las unidades realizarán un proceso de debida diligencia identificando las áreas de influencia y la matriz de riesgos, así como realizando un diagnóstico social participativo.

A partir de la integración de dichas bases de conocimiento, generarán un plan de gestión social el cual, como punto de partida, contempla el evitar y minimizar impactos adversos significativos en las comunidades, con un enfoque en derechos humanos, estableciendo los mecanismos de diálogo y escucha abierta y participativa a la población para atender, remediar y compensar adecuadamente en coordinación con las áreas internas que corresponda según su naturaleza, en caso de que existan. El plan describirá también los programas de desarrollo económico y humano a implementar en la(s) comunidad(es) vecinas a la unidad.

La gestión social se ejecutará con apego total a la legislación aplicable en cada país, tomando en cuenta las mejores prácticas existentes.

Indicadores de desempeño¹⁴

Indicador	Responsable
Actualización oportuna de las bases de conocimiento ¹⁵	Coordinación de sitio
Grado al que se utilizaron mecanismos de relacionamiento para atención de quejas e inquietudes	Coordinación de sitio
Número y descripción de quejas e inquietudes recibidas a través de mecanismos de relacionamiento	Coordinación de sitio
Grado de implementación de diálogos comunitarios	Coordinación de sitio
Cumplimiento del plan de gestión social anual – desempeño de programas sociales	Coordinación de sitio
Montos de inversión destinada a programas y proyectos sociales	Coordinación de sitio / Dir. de Desarrollo Comunitario
Montos de inversión destinada a infraestructura y obras en comunidades	Coordinación de sitio / Dir. de Desarrollo Comunitario

¹³ Para más información consulte el Procedimiento interno 05 – Gestión de calidad

¹⁴ El reporte de indicadores de desempeño debe incluir el desglose correspondiente a poblaciones indígenas y quienes realicen actividades de minería artesanal y de pequeña escala (MAPE), así como el detalle de acciones relacionadas con derechos humanos, diversificación económica, uso de tierra, derechos consuetudinarios y riesgos e impactos significativos.

¹⁵ Las bases de conocimiento son recursos que contienen información relevante sobre las comunidades, incluyendo datos cuantitativos y cualitativos. Estas bases se utilizan para desarrollar proyectos sociales.

Actualización oportuna del plan de actividades para el cierre social de operaciones	Coordinación de sitio / Dir. de Desarrollo Comunitario
Certificaciones otorgadas por organismos nacionales e internacionales	Coordinación de sitio

XI. Supervisión general

La supervisión de la gestión del relacionamiento comunitario es responsabilidad de la Dirección Corporativa de Desarrollo Comunitario de la División Minera. Esta tarea se realizará mediante los informes sobre el avance de los programas de trabajo anual y de acuerdo con la periodicidad de las actualizaciones previstas en este protocolo.

Herramienta	Coordinación de sitio	Gerencia/ Dirección de Unidad	Gerencia Regional de Desarrollo Comunitario	Dirección Desarrollo Comunitario	Dirección Desarrollo Sustentable
Diagnóstico Social	(E) Bienal	(V) Bienal	(A) Bienal	(A) Bienal	
Mapa de grupos interés	(E) Anual	(V) Anual	(A) Bienal	(A) Bienal	
Relacionamiento con comunidades indígenas	(E) Bienal	(V) Bienal	(A) Bienal	(A) Bienal	
Matriz de riesgos	(E) Trimestral	(V) Trimestral	(V) Trimestral	(A) Anual	
Plan de Gestión Social:					
a) Mecanismos de relacionamiento	(E) Anual	(V) Anual	(V) Anual		
b) Programas sociales	(E) Anual	(V) Anual	(V) Anual	(A) Anual	
c) Actividades con enfoque de cierre de operaciones	(E) Quinquenal		(V) Quinquenal	(A) Quinquenal	
Presupuesto	(E) Mensual	(V) Trimestral	(E) Trimestral	(V) Anual	(A) Anual
Reporte de desempeño	(E) Mensual	(V) Mensual	(V) Semestral	(V) Anual	(V) Anual
Evaluaciones de impacto social (en Perú)	(E) Bienal	(A) Bienal	(V) Bienal		
Procesos de certificación / verificación			(E) Eventual	(V) Eventual	(V) Eventual

Elaboración (E) / Validación (V) / Autorización (A)

Los resultados de la supervisión y validación operativa y corporativa deberán considerarse para la mejora continua de las herramientas y procesos de relacionamiento que indica este Protocolo.

XII. Reporte¹⁶

El desempeño en la gestión del relacionamiento comunitario será reportado y revisado de conformidad con los procedimientos de desarrollo comunitario. La Dirección de Desarrollo Comunitario debe de presentar un informe anual sobre sus acciones a la Dirección de Desarrollo Sustentable, así como de manera periódica o a petición de los órganos de gobierno y grupos de interés tanto internos como externos.

XIII. Verificación externa

La implementación exitosa de los planes y programas de relacionamiento comunitario podrán ser evaluadas de forma anual por un auditor externo.

¹⁶ Para más información consulte los Procedimiento internos 10 – Operación del Sistema Integral de Medición de Impacto / 11 – Gestión de evidencias