



Estudio de Impacto Ambiental para la perforación del pozo exploratorio EQN.MC.A.x-1 en CAN_100

ANEXO VIII- F Mapa de Actores y Procedimiento de Gestión de Quejas y Reclamos

Junio 2022

Proyecto No.: 0582679

Detalles del Documento	
Título del documento	Estudio de Impacto Ambiental para la perforación del pozo exploratorio EQN.MC.A.x-1 en CAN_100
Subtítulo del documento	ANEXO VIII- F Mapa de Actores y Procedimiento de Gestión de Quejas y Reclamos
Proyecto No.	0582679
Fecha	1 June 2022
Versión	1.0
Autor	EQUINOR ARGENTINA B.V. Sucursal Argentina
Nombre del cliente	EQUINOR ARGENTINA B.V. Sucursal Argentina

Procedimiento de gestión de quejas y reclamos (PQR)

Equinor Argentina

1 Objetivo del procedimiento de gestión de quejas y reclamos (PQR)

El objetivo de este procedimiento operativo es disponer de un sistema no judicial para recibir y atender quejas, sugerencias y denuncias relacionadas a las actividades costa afuera de Equinor en Argentina, durante su período de desarrollo.

2 Alcance de los temas cubiertos por el PQR

Si bien el PQR puede recibir cualquier problema que las comunidades deseen plantear, el criterio de elegibilidad definido para los casos a tratar estará relacionado a las actividades de Equinor Argentina costa afuera y durante el periodo de duración de estas.

3 PQR – Descripción del proceso (Apendice 1)

El PQR debe desarrollarse e implementarse de acuerdo con los principios, el proceso de siete pasos y criterios de eficacia que se indican a continuación:

1. Recepción: Inicio. Se recibe y se documenta el reclamo. | Involucrados: Oficial de Reclamaciones/SSU Argentina/HSE Proyecto
2. Reconocimiento: Acuse de recibo y descripción de cómo se manejará el caso. | Involucrados: Oficial de reclamaciones
3. Evaluación y asignación: Evaluar la gravedad del caso, decidir el enfoque de la investigación y asignar a las instancias que manejaran el caso | Involucrados: Oficial de reclamaciones
4. Investigación: Investigar la queja y analizar las opciones de resolución. | Involucrados: Comité de investigación designado
5. Respuesta: Responder al denunciante describiendo los hallazgos de la investigación y la resolución propuesta. | Involucrados: Oficial de reclamaciones
6. Resolución satisfactoria o apelación de la queja: Dependiendo de si el demandante está, o no, satisfecho con la respuesta. | Involucrados: Oficial de reclamaciones
7. Seguimiento: Implementar resolución, cerrar el caso, monitorear, evaluar e informar. | Involucrados: Oficial de reclamaciones.

4 Emisión de las quejas y reclamos

El demandante/reclamante deberá emitir la queja o reclamo por escrito y enviarla al correo electrónico Argerich_1@equinor.com incluyendo: Nombre y DNI del demandante/reclamante | Fecha del evento/incidente | Localización | Descripción del evento motivo de la queja o reclamo.

5 Plazo para el PQR

Los casos deben tratar de ser respondidos dentro de los 30 días posteriores a la recepción, cuando sea factible; y tratar de garantizar la implementación y el cierre dentro de los 30 días siguientes. Cualquier retraso en el proceso debe ser notificado y revisado internamente, así como se debe mantener informado al denunciante / reclamante de ello y de cualquier cambio en el tiempo previsto para su resolución. Todas las quejas relacionadas con emergencias, salud, seguridad y ética, anticorrupción u otros problemas relacionados con estos deben abordarse con urgencia.

6 Abreviaciones

PQR	Procedimiento de gestión de quejas y reclamos
OR	Oficial de Reclamaciones
CM	“Country Manager” (Presidente Equinor Argentina)

7 Referencias

FR11 Sustainability Management
WR2614 Community Grievance Mechanisms

Apendice 1

Equinor Argentina | Procedimiento de gestión de quejas y reclamos



*Comité de investigación: Representante Equinor Argentina (SSU/Legal/OR), Representante del proyecto involucrado | ** Formulario de resultado del caso

Apendice 2

FORMULARIO DE INVESTIGACION DEL CASO

Nro. Referencia del caso	
Nombre del denunciante / reclamante	
Fecha del incidente	
Localización	
Fecha de recibido	
Caso recibido por:	
Corta referencia / título del caso	

Comentarios sobre la investigación:

--

Comité de investigación

Nombre	Cargo	Firma

Apéndice 3

FORMULARIO DE RESULTADO DE INVESTIGACION DEL CASO

Fecha	
Número de referencia del caso	
Nombre del demandante / reclamante	
Fecha del incidente	
Localización	
Fecha de recepción del caso	
Caso recibido por:	
Breve descripción / título del caso	

Resultado de la investigación

Compensación	

	Nombre	Nro. de identidad	Firma
Demandante / Reclamante			Resultado aceptado? Sí/No
Representante de Equinor			
Asesor legal de Equinor			

Apéndice 4

FORMULARIO DE CIERRE DEL CASO

Fecha	
Número de referencia	
Nombre del demandante / reclamante	
Fecha del incidente	
Localización	
Fecha de sumisión de la queja	
Recibido por	
Breve descripción / título del caso	
Resultado aceptado	Sí/No
Compensación	Sí/No
Fecha de la firma del formulario de resultado del caso	

	Nombre	Nro. Identidad	Firma
Demandante / Reclamante			Compensación recibida? Sí/No
Representante de Equinor			

Mapa de Actores Clave

Equinor Argentina

Stakeholder groups		Identified Key Stakeholders	
Public Administration	Fishing Related	CENADAC	Centro Nacional de Desarrollo Acuícola
		INIDEP	Instituto Nacional de Investigación y Desarrollo Pesquero
			Consejo Federal Pesquero
			Subsecretaría de Pesca – Dirección y Planificación de Pesca
	Investigation		Proyecto Pampa Azul
		CONICET	Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas
	Port Related		Consortio de Gestión del Puerto de Bahía Blanca
			Consortio Portuario Regional Mar del Plata
			Unidad Ejecutora Portuaria Santa Cruz
			Puerto Deseado
	Tourism Related		Autoridad de Turismo en la Provincia de Buenos Aires
Professional, Business, and Worker Associations	Fishing Chambers	CEPA	Consejo de Empresas Pesqueras de Argentina *)
		CAPECA	Cámara de Armadores de Pesqueros y Congeladores de la Argentina *)
		CAIPA	Cámara de la Industria Pesquera Argentina *)
		CAPIP	Cámara Argentina Patagónica de Industrias Pesqueras *)
		CAPA	Cámara de Armadores de Poteros Argentinos *)
		CAABPA	Cámara Argentina de Armadores de Buques -Pesqueros de Altura *)
			Asociación Argentina de Capitanes, Pilotos y Patronos de Pesca
		AEPEC	Asociación de Embarcaciones de Pesca Costera *)
	Fishing and Naval Unions	SOMU	Sindicato de Obreros Marítimos Unidos
			Sindicato Obrero de la Industria del Pescado
	Naval Chambers	CAENA	Asociación Cámara Argentina de Empresas Navieras y Armadoras
			Cámara Naviera Argentina
		FENA	Federación de Empresas Navieras Argentinas
	Non-profit Private Sector	IAE	Instituto Argentino de Energía
		IAPG	Instituto Argentino de Petróleo y Gas
NGO / Nongovernmental Organizations	Environmental		Clúster de energía de Mar del Plata
			Fundación Ambiente y Medio
			Fundación Biodiversidad
			Fundación CETHUS
		ICB	Instituto de Conservación de Ballenas
			ACLIMATANDO
			Fundación Vida Silvestre
			Fundación Nuestro Mar
			Fundación Patagonia Natural
Academia	Universities	UNMdP	Universidad de Mar del Plata
		UDIPA	UNIÓN DE INTERESES PESQUEROS ARGENTINOS *)
Authorities		MESD	
		SE	
		PNA	
Others			

*) Signed the "Fishing Sector Brief table"



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
Las Malvinas son argentinas

Hoja Adicional de Firmas
Documentación personal

Número:

Referencia: Documentación Complementaria

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 11 pagina/s.