Sistema de Administración Social,
de Salud y Seguridad (ESHS MS)

Procedimiento de Quejas

Número de Documento:
02/ES/PJ/PR/002/A01

"El presente documento constituye una traducción libre al español, efectuada por PERU LNG S.R.L. al documento original en inglés."

ÍNDICE

1.0 INTRODUCCIÓN 3
1.1 PERSPECTIVA GENERAL DEL PROYECTO. 3
1.2 INTRODUCCIÓN AL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS 3
1.3 REFERENCIAS CRUZADAS 4
2.0 OBJETIVOS 4
2.1 OBJETIVO GENERAL 4
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 4
2.3 INDICADORES DE RENDIMIENTO CLAVES 4
3.0 RESPONSABILIDADES Y ALCANCE 5
3.1 DEPARTAMENTO DE RELACIONES COMUNITARIAS DE PERU LNG (EQUIPOS DE RELACIONES COMUNITARIAS DE PLANTA, CANTERA Y DUCTO) 5
3.2 OTROS DEPARTAMENTOS DE PERU LNG 6
3.3 CONTRATISTAS Y SUB-CONTRATISTAS 6
3.4 INFRAESTRUCTURA Y PERSONAL 7
4.0 TIPOS DE RECLAMOS 10
5.0 PROCEDIMIENTOS 10
5.1 MECANISMOS PARA IDENTIFICAR Y/O RECIBIR RECLAMOS 10
5.2 RECEPCIÓN DE RECLAMOS 11
5.3 CENTRO Y REGISTRO DE RECLAMOS 11
5.4 CENTRALIZACIÓN DE LOS RECLAMOS 12
5.5 ANÁLISIS DEL RECLAMO 12
6.0 REVISIONES Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS Y APELACIONES 15
6.1 PRIMERA REVISIÓN 15
6.2 SEGUNDA REVISIÓN 17
6.3 RESPONSABILIDADES DE SOLUCIÓN 17
6.4 TIEMPO DE SOLUCIÓN 17
6.5 MONITOREO: SEGUIMIENTO AL RECLAMO 17
7.0 PUBLICACIÓN 17
APÉNDICE 1: ATENCIÓN DE RECLAMOS SOBRE IMPACTOS ACCIDENTALES 19
APÉNDICE 2: PROCEDIMIENTO DE NEGOCIACIÓN PARA USO DE TIERRA TEMPORAL NO PLANIFICADA 24
APÉNDICE 3: PROCEDIMIENTO DE QUEJAS RELACIONADAS CON LA ADQUISICIÓN DE TIERRAS Y SERVIDUMBRE 31
APÉNDICE A: ÁREA DE INFLUENCIA DE LA PLANTA, CANTERA Y DUCTO (SEGMENTO CENTRAL) 41
APÉNDICE B: ÁREA DE INFLUENCIA DEL DUCTO (SEGMENTO CENTRAL) 43
APÉNDICE C: GLOSARIO 45

1.0 INTRODUCCIÓN

1.1 Perspectiva general del proyecto.

PERU LNG S.R.L. (de aquí en adelante PERU LNG) está desarrollando un Proyecto de exportación (el Proyecto) de gas natural licuado (LNG) que incluye la construcción de un ducto desde las cercanías de la ciudad de Ayacucho hasta la instalación de una planta de licuefacción de gas natural en Pampa Melchorita, al sur de Lima. La planta se está construyendo en la costa peruana, 169 km al sur de la ciudad de Lima. El gas natural para el Proyecto se producirá en los campos de gas natural del Bloque 56 en la región del Cusco. El gas natural se transportará primero a través del ducto existente del gas de Camisea (desde KPo hasta KP211). A partir de este punto, cerca de Chiquintirca en Ayacucho, se construirá un ducto de 408 km y 34 pulgadas (el ducto) para culminar el transporte del gas natural a la planta de licuefacción donde se le preparará para su exportación como LNG.

El 12 de enero del 2006 se suscribió un acuerdo para la instalación, operación y mantenimiento de la Planta entre la Dirección General de Hidrocarburos (gobierno del Perú) y PERU LNG, la cual designó a COLP (Compañía Operadora de LNG del Perú S.A.C.) como la operadora del Proyecto.

Los componentes del Proyecto, la planta y el ducto, involucran un área de influencia social y ambiental que comprende, desde el punto de vista geopolítico, cuatro regiones (Lima, Ica, Huancavelica y Ayacucho), ocho provincias y 23 distritos. Se ha diseñado las políticas, planes, programas y procedimientos del Proyecto (incluyendo el presente PCMP) para tomar en consideración el contexto social y cultural.

Como parte de sus políticas internas y en cumplimiento con las regulaciones peruanas, PERU LNG llevó a cabo evaluaciones sociales y ambientales sobre un corredor de 3 km. a lo largo del DdV (derecho de vía) del ducto propuesto para determinar las condiciones ambientales y sociales y otros asuntos sensible. El corredor se amplió a 7 km. en lugares donde fue necesario cubrir un ecosistema o cuenca que pudiera ser impactado por el Proyecto. Estas evaluaciones establecieron referencias iniciales de condiciones ambientales y sociales que son parte de la Evaluación de Impacto Ambiental y Social (EIAS) del ducto de gas natural.

1.2 Introducción al procedimiento de quejas

Siguiendo su política de formar y mantener relaciones comunitarias fuertes, PERU LNG está implementando un Procedimiento de Quejas lo más pronto posible, a fin de administrar y responder apropiadamente a los reclamos hechos por la población ubicada dentro del área de influencia del Proyecto durante sus diferentes fases (es decir, construcción, operación y cierre). Adicionalmente, este procedimiento ayudará a mejorar el desempeño social del proyecto ya que el número y la naturaleza de las quejas recibidas es un indicador de la manera en que el Proyecto se lleva a cabo y el comportamiento de los empleados y contratistas. Un elevado número de quejas indicará la necesidad de ajustar algunos procedimientos y prácticas a fin de reducir el nivel de impactos negativos o conflicto con la población local.

El alcance temporal del Procedimiento de Quejas incluye todas las etapas del Proyecto de PERU LNG (Pre-construcción, construcción y operación). En este período, el procedimiento puede adaptarse o ajustarse según las actividades del Proyecto; sin embargo, el marco declarado en este documento será el mismo.

Este documento describe los objetivos, el alcance y los mecanismos del Procedimiento de Quejas. Este procedimiento estará disponible para cualquier persona, grupo, comunidad o empleado local del Proyecto que se considere afectado por las actividades del Proyecto; así,

podrán comunicar sus reclamos a PERU LNG o sus contratistas. En el presente documento, el término “reclamo” también se refiere a “quejas” y “preocupaciones” (ver el Glosario en el Apéndice C). Se espera que la administración efectiva de este procedimiento ayude a establecer buenas relaciones entre el Proyecto y la población local.

1.3 Referencias cruzadas

- Plan de Administración de Compensación del Ducto
- Plan de Administración de Compromiso de los Interesados
- PACs de Reclutamiento, Adquisición & Enlace Comunitario
- Planes de Administración de Contratación y Compras Locales
- PACs de Prevención de la Contaminación
- PACs de Cumplimiento del Monitoreo
- PAC de Control de la Erosión y Rehabilitación
- Glosario

2.0 OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

El objetivo general del Procedimiento de Quejas es recibir y responder a cualquier reclamo que se le haga al Proyecto, incluyendo quejas a PERU LNG y los contratistas y sub-contratistas, lo antes posible, y por lo tanto, evitar en la medida de lo posible cualquier conflicto y/o procesos judiciales potenciales.

2.2 Objetivos Específicos

- Establecer un mecanismo para responder a las quejas de una manera comprensible, transparente y culturalmente apropiada.
- Desarrollar un procedimiento de reclamos de fácil acceso, sin costo y eficiente para la población local involucrada y/o impactada por el Proyecto
- Implementar un diálogo efectivo y líneas abiertas de comunicación con el público
- Ayudar a evitar expectativas irreales y/o percepciones negativas de parte de la población local hacia el Proyecto.
- Establecer un sistema de investigación, respuesta y rápida solución de reclamos.
- Reducir gradualmente el número de las quejas de las poblaciones locales con respecto al Proyecto.
- Mejorar el rendimiento social del Proyecto por medio del análisis de reclamos.

2.3 Indicadores de rendimiento claves

Se ha designado los siguientes indicadores de rendimiento clave para el Procedimiento de Quejas:

- **Participación**. Porcentaje de quejas al Proyecto canalizadas por medio del Procedimiento de Quejas del Proyecto. El objetivo es canalizar el 90% de las quejas por medio del Procedimiento de Quejas del Proyecto, antes de que los reclamos lleguen a los medios o a los tribunales.
- **Efectividad.** Porcentaje de quejas que reciben respuestas efectivas y oportunas. El objetivo es el 100%.
- **Solución.** Porcentaje de reclamos resueltos en la primera y segunda revisión. El objetivo es resolver al menos 80% de los reclamos.

- **Reducción de recurrencia**. Número de reclamos por categorías: plan de compensación, proceso de negociación, asuntos ambientales y mala información falta de información y comportamiento de los empleados o contratistas del Proyecto. El objetivo es reducir gradualmente el número de reclamos en cada categoría en 50% año a año. La intención es aprender de las quejas y responder a ellas de manera cualitativa y que con el tiempo, reduzca su tasa de ocurrencia.
- **Influencia**. Este indicador cualitativo identifica los cambios de políticas en el Proyecto influenciados por una evaluación de los indicadores del procedimiento de quejas un análisis de las quejas.

3.0 RESPONSABILIDADES Y ALCANCE

El Procedimiento de Quejas estará disponible para los residentes permanentes del área de influencia del Proyecto (ver Apéndice A y Apéndice B). El procedimiento estará disponible sólo para las poblaciones locales que residen en el área de influencia del Proyecto y los trabajadores locales de PERU LNG y sus contratistas (Ver Apéndice C: Glosario para revisar la definición de trabajador local).

A aquellos empleados de PERU LNG o COLP que no se han definido como trabajadores locales se les considera dentro del marco del Código de Conducta Comercial de COLP, administrado por Recursos Humanos de COLP, el cual identifica los procesos para recibir quejas que se apliquen en persona, por escrito o por teléfono. Se hará responsables a los contratistas de su manejo justo y equitativo de las quejas de los empleados y PERU LNG revisará el manejo de tales casos con los contratistas de manera periódica, aun cuando casos específicos dicten una participación más inmediata de parte de PERU LNG antes de la solución.

La participación el Procedimiento de Quejas es voluntaria y no excluyente. Cualquier persona con el derecho a participar en el procedimiento tendrá fácil acceso al mismo y se le alentará a usar este sistema privado de reclamos. Cualquier participante en el procedimiento también tiene la libertad de usar el sistema judicial peruano cuando lo considere pertinente. El procedimiento no reemplaza los mecanismos públicos de reclamos y solución de conflictos pero intenta minimizar el uso de los mismos.

Los reclamos/quejas de los proveedores locales relacionados con asuntos comerciales se tratan por medio de acuerdos contractuales o comerciales (para aquellos proveedores que hacen negocios con PERU LNG o sus contratistas) o el Plan de Administración de Contratación y Compras Locales (proveedores locales en general, ya sea que haya un acuerdo contractual o comercial con ellos o no) y se encuentran más allá del alcance de este Procedimiento de Quejas. Los reclamos de proveedores locales de naturaleza no comercial o que no se traten de otra manera en acuerdos contractuales o comerciales se administrarán dentro de este Procedimiento de Quejas.

3.1 Departamento de relaciones comunitarias de PERU LNG (EQUIPOS DE RELACIONES COMUNITARIAS DE PLANTA, CANTERA Y DUCTO)

- El departamento de Asuntos Comunitarios de PERU LNG dirige el Procedimiento de Quejas y todos los demás planes y programas sociales.
- El departamento de Asuntos Comunitarios de PERU LNG brindará información precisa y oportuna a los interesados acerca del Procedimiento de Quejas.
- El departamento de Asuntos Comunitarios de PERU LNG obtendrá, organizará y documentará la retroalimentación de los interesados en el proyecto con respecto a percepciones, preocupaciones y solicitudes.

- El departamento de Asuntos Comunitarios de PERU LNG evaluará y transmitirá la retroalimentación obtenida de los interesados a la gerencia de construcción de PERU LNG y sus contratistas para que esta información pueda tratarse – si se aplica – en la toma de decisiones del proyecto.
- El departamento de Asuntos Comunitarios de PERU LNG y sus equipos de relaciones comunitarias centralizarán el rastreo y monitoreo de quejas a través de los centros regionales de reclamos.
- El departamento de Asuntos Comunitarios de PERU LNG y sus equipos de relaciones comunitarias supervisarán a los contratistas en cuanto a la efectividad del procedimiento de quejas.

3.2 Otros departamentos de PERU LNG

- Departamento Ambiental
  Monitorea el rendimiento del contratista (medidas de mitigación, recuperación u otras medidas) para responder y resolver quejas relacionadas con asuntos ambientales, en coordinación con el equipo de relaciones comunitarias.

- Departamento de Construcción
  El departamento de construcción actuará bajo la asesoría del departamento de Asuntos Comunitarios de PERU LNG y sus equipos de relaciones comunitarias, si las actividades del contratista son contrarias a los estándares sociales acordados o el presente procedimiento.

- Equipo de Tierras & Servidumbre (T&S)
  Administra las medidas de mitigación, recuperación u otras medidas para resolver las quejas relacionadas con los asuntos de Tierra & Servidumbre en coordinación con el equipo de relaciones comunitarias.

- Departamento de Salud & Seguridad (Seguridad Industrial)
  Administra las medidas de mitigación, recuperación u otras medidas para resolver las quejas relacionadas con los asuntos de Salud & Seguridad en coordinación con el equipo de relaciones comunitarias.

3.3 Contratistas y sub-contratistas

Aunque PERU LNG tiene la responsabilidad final de todas sus operaciones; el contratista tiene responsabilidades específicas:

- Se espera que los contratistas sigan todas las políticas de la Compañía, incluyendo el presente procedimiento.
- El equipo de relaciones comunitarias del contratista será proactivo y estará disponible para participar en la consulta pública y las actividades de Publicación de PERU LNG. Esta participación, que tiene la intención de permitir que los reclamos específicos del contratista se respondan de una manera rápida, debe coordinarse anticipadamente con los equipos de relaciones comunitarias de PERU LNG.
- Los contratistas ejecutarán su propio mecanismo de quejas, el cual estará estrictamente en concordancia con el procedimiento de quejas de PERU LNG y articulado con éste. Los contratistas pueden recibir reclamos directamente de los reclamantes – incluyendo miembros de la comunidad y empleados – o por medio de los sub-contratistas.
- El contratista maneja él mismo la solución de reclamos, por medio de sus propios equipos de relaciones comunitarias que están en coordinación con el personal de relaciones comunitarias de PERU LNG pero el punto clave en este procedimiento es que PERU LNG

administrará la inscripción, los registros y los seguimientos al estado de todos los reclamos.

- El personal de relaciones comunitarias del contratista reportará a los equipos de relaciones comunitarias de PERU LNG en cuanto al rastreo de reclamos (recibidos, registrados, en proceso y resueltos) realizado por sus equipos, tanto de manera diaria como semanal, según el Procedimiento de Quejas de PERU LNG. Asimismo, si el contratista puede resolver el reclamo de inmediato (en el campo) el contratista informará a PERU LNG – por escrito – lo antes posible a través del personal de relaciones comunitarias de la compañía.
- Los contratistas no harán acuerdos directos de solución con las comunidades locales sin una previa coordinación de dichas acciones con PERU LNG. Los funcionarios de relaciones comunitarias asesorarán a los terratenientes y otros interesados en cuanto a la necesidad de garantizar que los compromisos se documenten y acuerden entre ambas partes (PERU LNG y el contratista).
- Los contratistas propondrán alternativas a las actividades relacionadas con los impactos que son de preocupación para los interesados, a fin de evitar y reducir el número de reclamos.
- El equipo de relaciones comunitarias del contratista asistirá a todas las reuniones de coordinación solicitadas por relaciones comunitarias de PERU LNG de manera diaria, semanal y extraordinaria.
- La administración y los equipos de relaciones comunitarias del contratista reportarán a relaciones comunitarias de PERU LNG de manera diaria, semanal y extraordinaria – con respecto a los incidentes sociales y asuntos correspondientes a relaciones comunitarias.

3.4 Infraestructura y personal

Dos coordinadores de reclamos de PERU LNG serán responsables de tres centros de reclamos: los dos centros ubicados en la región de la costa será responsabilidad de uno de los coordinadores de quejas; el otro centro ubicado en la región de la sierra será responsabilidad del segundo coordinador de reclamos (ver Apéndices A y B: Área de influencia de PERU LNG y ubicaciones de los centros de reclamos).

Cada centro estará a cargo de:

a. Recibir reclamos
b. Procesar los reclamos
c. Notificar y/o entregar los reclamos al área o persona indicados dentro de la Compañía o sus contratistas
d. Tener un sistema preciso para registrar, organizar y documentar todos los reclamos
e. Preparar y entregar un informe conciso a la gerencia de relaciones comunitarias de PERU LNG
f. Proponer maneras para la solución de los reclamos
g. Monitorear el Procedimiento de Quejas
h. Llevar a cabo las visitas de campo y los talleres para recibir los reclamos in situ

Los centros de reclamos en la región costeña del Proyecto brindarán atención al área de influencia de la planta, la cantera y el segmento oeste del Ducto. Estas tareas serán posibles por medio de las oficinas existentes de PERU LNG. Estas oficinas están a cargo de dar información del proyecto y resolver las preguntas frecuentes acerca del proyecto de parte de la población local por medio de al menos diez sesiones informativas por año y el uso continuo del correo. Asimismo, estas oficinas trabajarán como los centros de recepción y procesamiento de todos los reclamos. Adicionalmente, se recibirán los reclamos en talleres de consulta e informativos, los cuales se organizarán en los distritos ubicados en el área de influencia del proyecto.

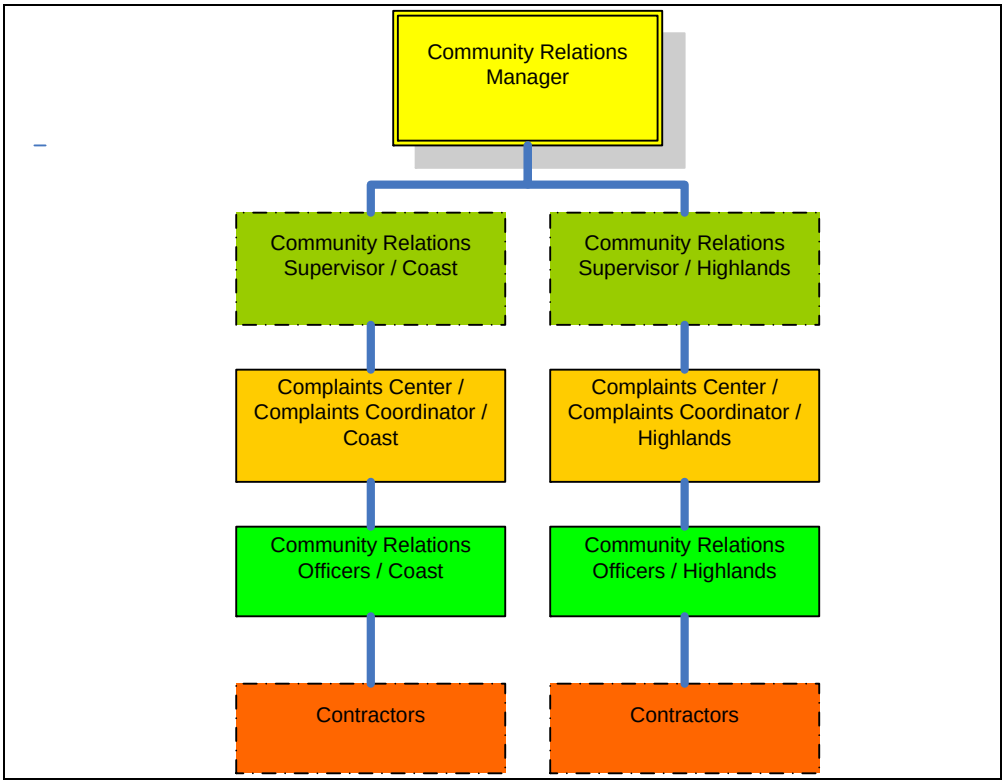
En la región de la sierra, la oficina de PERU LNG existente en Ayacucho funcionará como el centro de reclamos para el segmento central del ducto definido por 34 comunidades; sin embargo, los funcionarios de relaciones comunitarias (FRCs) de PERU LNG en todas las secciones del ducto actuarán como representantes locales de los centros de reclamos (Ver Apéndice 2).
En la región costeña, los centros de reclamos se instalarán en las oficinas existentes de PERU LNG en Chincha y Cañete. El coordinador de reclamos de PERU LNG (Chincha y Cañete) informará al supervisor de RC de PLNG para la costa. Los funcionarios de relaciones comunitarias para la costa (tanto de PLNG como de los contratistas) recibirán las quejas de los residentes en el área de impacto, documentarán la queja para el centro de reclamos y coordinarán las respuestas con el coordinador y el (los) contratista(s) correspondientes. Los contratistas administrarán todas las quejas en coordinación con el centro de reclamos, el cual tendrá la responsabilidad final de administrar los reclamos.

En la región de la sierra, los funcionarios de relaciones comunitarias (tanto de PLNG como de los contratistas) serán los principales canales de recepción y proceso de los reclamos locales. El coordinador de reclamos compilará los reclamos, coordinará con los FRCs e informará del estado de las quejas al supervisor de relaciones comunitarias. El coordinador del centro de quejas se ubicará en las oficinas de PERU LNG en Ayacucho. A fin de brindar atención efectiva a lo largo de la ruta del ducto, el segmento central (esto es, el ducto en la sierra) se dividirá en cinco secciones (ver Apéndice 2). Cuatro funcionarios de relaciones comunitarias estarán a cargo de cada sección durante la fase de construcción.

Por lo tanto, cada centro contará con un coordinador y contacto permanente con los funcionarios de relaciones comunitarias quienes serán los responsables de lo siguiente:

a. Visitar la sección asignada (ejm. la sección para la sierra) del área de influencia del proyecto, a fin de recibir reclamos in situ
b. Ser el canal de comunicación con el contratista en el campo con respecto a los reclamos (El FRC también tiene otras responsabilidades).
c. Recibir de los contratistas la documentación de los reclamos, las inscripciones o registros que el contratista ha recibido de las comunidades y empleados.
d. Verificar que tanto los trabajadores de PERU LNG como del contratista están siguiendo las políticas y procedimientos de la compañía hacia las poblaciones locales.
e. Monitorear los reclamos procesados
f. Responder a los reclamos de fácil solución in situ
g. Administrar los reclamos de fácil solución in situ
h. Llevar a cabo el registro y la documentación in situ
i. Servir como canal de comunicación para los centros
j. Ofrecer soluciones a la población local
k. Llevar a cabo la supervisión de las acciones del contratista en respuesta a su recepción de reclamos para garantizar la equidad y la consistencia con las acciones de PERU LNG y evitar la duplicación de reclamos, esfuerzos, o acciones de respuesta.
l. Coordinar con el coordinador de reclamos (uno para la costa y otro para la sierra) sobre los reclamos recibidos de las autoridades gubernamentales.

Estructura del personal para quejas



Community relations manager = gerente de relaciones comunitarias

Community relations supervisor / coast = supervisor relaciones comunitarias / costa

Community relations supervisor / highlands = supervisor relaciones comunitarias / sierra

Complaints center / complaints coordinator / coast = Centro de reclamos / coordinador de reclamos / costa

Complaints center / complaints coordinator / coast = Centro de reclamos / coordinador de reclamos / sierra

Contractors = contratistas

En concordancia con el plan arriba bosquejado, PERU LNG capacitará a su personal para implementar el Procedimiento de Quejas. Un personal especial se centrará en la solución de quejas. Adicionalmente, PERU LNG ha establecido equipos de relaciones comunitarias, los cuales planificarán visitas frecuentes a las comunidades y otros lugares a fin de recibir los reclamos in situ. Se espera que estos equipos puedan cubrir adecuadamente toda el área de influencia del Proyecto.

4.0 TIPOS DE RECLAMOS

El Proyecto recibirá cualquier tipo de reclamos tales como los concernientes a contrataciones locales, acuerdos no cumplidos, impactos no planificados y daños a la infraestructura.

Los reclamos se pueden clasificar por medio de diferentes criterios: por el tipo de proceso iniciado por PERU LNG o sus contratistas; según el área geográfica; o por la naturaleza del reclamo. Podría haber quejas acerca del proceso de consulta pública, negociación de tierras o impactos en la construcción. Asimismo, los reclamos podrían relacionarse con el desempeño social y ambiental de PERU LNG, las condiciones económicas, los contextos culturales, etc.

Entre los casos que se presentan con mayor frecuencia, previstos para la planta y el ducto, se incluyen las siguientes categorías:

- Para la planta y la cantera (Ver Plan de Compensación de la Planta para Pescadores Artesanales), las principales áreas potenciales de quejas incluyen:
  - Posibles impactos en la vida marina
  - Posibles impactos sobre la pesca de peces y mariscos
  - Problemas de trabajo
- Impactos accidentales identificados en el Plan de Administración de Compensación del Ducto (Ver Apéndice 1).
  - Terceras personas heridas
  - Daños a canales de irrigación, muros, cultivos, árboles, etc., no cubiertos previamente en la negociación.
  - Daños a casas u otras estructuras debido al tráfico y vibración de vehículos y uso de maquinaria de construcción.
  - Pérdida de ganado y accidentes
  - Daño e interrupción temporal de carreteras de acceso
  - Molestias causadas por ruido y polvo
  - Entrada no autorizada a propiedad privada, etc.
- Uso de tierra no planificado en el ducto (Ver Apéndice 2: Procedimiento de negociación para el uso de tierras no planificado)
- Con respecto a asuntos ambientales, principalmente en el ducto (contaminación de suelo y agua, erosión, daño a animales o vegetación, caza y pesca, restauración inadecuada de la tierra, etc.)
- Relacionado con la falta de información o la mala información (planta y ducto) y
- Relacionado con el comportamiento del personal de Proyecto.

5.0 PROCEDIMIENTOS

5.1 Mecanismos para identificar y/o recibir reclamos

Los mecanismos para identificar y/o recibir reclamos deben ser fáciles y accesibles para todos los interesados del Proyecto. Se implementará los siguientes mecanismos:

1. **Atención a reclamos por área de influencia**.
   - Para la Planta, los reclamos se sortearán por medio de las oficinas de proyecto en Chincha y Cañete, en las reuniones periódicas y/o talleres con la población general, por medio de los equipos de relaciones comunitarias de PERU LNG y por medio de las reuniones mensuales y talleres con los grupos de pescadores.
   - Para la Cantera, los reclamos se recibirán por medio de los talleres y visitas regulares a los terratenientes y poseedores en el valle Topará

- Para el Ducto, los reclamos se recibirán por medio de una oficina a establecerse para este propósito específico en Ayacucho, por medio de visitas a las comunidades y reuniones y/o talleres con las comunidades, las autoridades y líderes locales, los equipos de relaciones comunitarias de PERU LNG.

2. **Contacto a través de las autoridades locales**. Los funcionarios de relaciones comunitarias estarán en constante contacto (a diario, si es posible) con las autoridades locales, para que los líderes locales puedan articular cualquier tipo de reclamo con los funcionarios de relaciones comunitarias.
3. **Visitas a comunidades locales.** Los reclamos se recibirán a través de los funcionarios de relaciones comunitarias quienes visitarán periódicamente a las comunidades para tener reuniones con los miembros de la comunidad, las autoridades locales, los líderes comunitarios, etc. Los funcionarios de relaciones comunitarias también realizarán talleres informativos periódicos. Los trabajadores locales también podrán expresar sus reclamos al funcionario de relaciones comunitarias, o en su lugar de trabajo.

5.2 Recepción de reclamos

Los reclamos se recibirán verbalmente, así como también por escrito. Los reclamos verbales se canalizarán por medio del centro de reclamos a registrarse en un formato estándar, el cual incluirá:

- Datos sobre la persona que presenta el reclamo: nombre, dirección número de documento nacional de identidad, lugar o comunidad de residencia (es voluntario que la parte afectada divulgue información personal)
- Fecha, hora, lugar donde se recibe el reclamo.
- Descripción del reclamo.
- Datos para mayor contacto (es voluntario que la parte afectada divulgue información personal).

Las quejas pueden recibirse de una variedad de fuentes, entre las que se encuentran personas, comunidades, organizaciones cívicas u otras no gubernamentales, funcionarios estatales, empresas o negocios, y otros. Todos los reclamos se manejarán según los pasos presentados en este Procedimiento, con la excepción de que los reclamos gubernamentales puedan requerir atención especial debido a consecuencias legales y reguladoras por seguir procesos legales o resolver problemas al nivel de administración apropiado.

5.3 Centro y registro de reclamos

A pesar de que los contratistas responderán a las quejas por medio de sus propios FRCs, coordinarán su trabajo bajo la supervisión del personal de relaciones comunitarias de PERU LNG.

Los reclamantes pueden presentar sus reclamos como sigue:

- Por medio de un funcionario de relaciones comunitarias de PERU LNG
- Por medio de un funcionario de relaciones comunitarias del contratista
- Directamente al centro de reclamos (Cañete, Chincha y Ayacucho)

Cualquiera que sea el canal usado, el registro de todos los reclamos se centralizará en los centros de reclamos de PERU LNG. Sin embargo, el proceso de solución de reclamos puede iniciarlo en contratista en coordinación con el personal de relaciones comunitarias de PERU LNG (Ver el diagrama de flujo en la sección 5.5).

PERU LNG centralizará el registro de reclamos para el área de influencia de la planta y la cantera, y para el ducto. La implementación del registro de reclamos asegurará que cada persona, grupo o comunidad afectados tienen un número de registro individual y que se implementa un seguimiento y acciones correctivas. Este registro incluye lo siguiente, entre otras cosas:

- Fecha en que se recibió el reclamo
- Nombre de la persona que recibió el reclamo
- Información acerca de la parte afectada (es voluntario que la parte afectada divulgue información personal)
- Fecha de inicio y fin de la(s) acción(es) de implementación
- Fecha de solución del reclamo
- Fechas de envío de las notificaciones requeridas a la parte afectada, etc.

La información sistematizada se mantendrá en el archivo en el centro de reclamos. La identidad de las partes que presentan reclamos será confidencial.

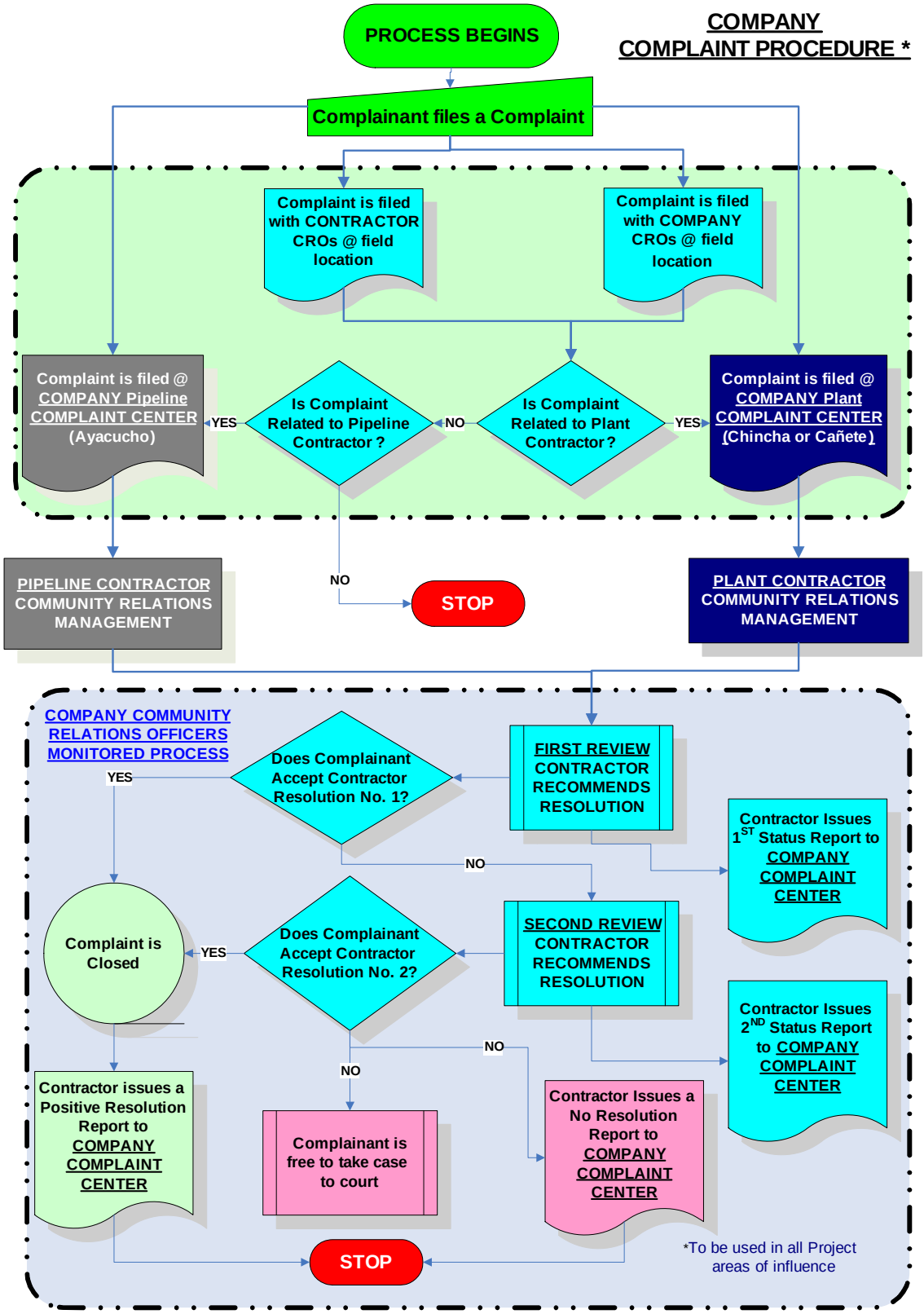
5.4 Centralización de los reclamos

1. Una persona, grupo o comunidad presenta un reclamo, ya sea por medio del personal del Proyecto, una oficina del gobierno local, o por medio de un líder comunitario, etc.
2. El reclamo llega al centro de reclamos.
3. El centro verifica su lugar de origen, tema y las personas involucradas.
4. El centro envía una comunicación o una orden de atención a las personas involucradas con relación al reclamo.

5.5 Análisis del reclamo

El funcionario de relaciones comunitarias que recibe un reclamo debe proceder de la siguiente manera:

- Hablar con la persona que presentó el reclamo para aprender lo más que pueda acerca del caso. ¿Qué sucedió exactamente? ¿Cuándo? ¿Quiénes fueron las personas involucradas? Es importante escuchar atentamente a la persona mientras ésta expresa su reclamo. En muchos casos, simplemente escuchar con empatía ayuda a calmar la situación.
- Comunicar y explicar el reclamo a la persona indicada en PERU LNG o en la compañía contratista. Por ejemplo, si la queja involucra a uno de los trabajadores, contactar al jefe de recursos humanos de su compañía, y también a su supervisor directo, así como también al trabajador mismo.
- Determinar la(s) acción(es) correctiva(s) posible(s) o la mitigación del reclamo. La naturaleza de la acción correctiva, el momento en el que se debe implementar y la persona responsable de dicha implementación se anotará en el Registro de Reclamos. Además de atender la queja de inmediato, PERU LNG o el contratista (dependiendo de quién está involucrado) determinará si se requiere de algún tipo de cambio en los procedimientos a fin de reducir la probabilidad de que dicho reclamo surja de nuevo en el futuro.
- Notificar y tratar con la parte afectada dentro de los 15 días siguientes luego de haber recibido la solicitud, la acción correctiva propuesta y el tiempo requerido para su implementación. Cuando sea necesario, obtener por escrito de la parte afectada, la autorización para proceder con la implementación de la acción correctiva.


PROCESS BEGINS
COMPANY COMPLAINT PROCEDURE *
Complainant files a Complaint
Complaint is filed with CONTRACTOR CROs @ field location
Complaint is filed with COMPANY CROs @ field location
Complaint is filed @ COMPANY Pipeline COMPLAINT CENTER (Ayacucho)
YES
Is Complaint Related to Pipeline Contractor ?
NO
Is Complaint Related to Plant Contractor ?
YES
Complaint is filed @ COMPANY Plant COMPLAINT CENTER (Chincha or Cañete)
PIPELINE CONTRACTOR COMMUNITY RELATIONS MANAGEMENT
NO
STOP
PLANT CONTRACTOR COMMUNITY RELATIONS MANAGEMENT
COMPANY COMMUNITY RELATIONS OFFICERS MONITORED PROCESS
YES
Does Complainant Accept Contractor Resolution No. 1?
FIRST REVIEW CONTRACTOR RECOMMENDS RESOLUTION
Contractor Issues 1ST Status Report to COMPANY COMPLAINT CENTER
NO
Complaint is Closed
YES
Does Complainant Accept Contractor Resolution No. 2?
SECOND REVIEW CONTRACTOR RECOMMENDS RESOLUTION
Contractor Issues 2ND Status Report to COMPANY COMPLAINT CENTER
NO
NO
Contractor issues a Positive Resolution Report to COMPANY COMPLAINT CENTER
Complainant is free to take case to court
Contractor Issues a No Resolution Report to COMPANY COMPLAINT CENTER
STOP
*To be used in all Project areas of influence

Company complaint procedure = procedimiento de reclamos de la compañía

Process begins = inicio del proceso

Complainant files a complaint = reclamante presenta un reclamo

Complaint is filed with contractor CROSs @ field location = reclamo se archiva con FRCs del contratista @ ubicación de campo

Complaint is filed @ company pipeline complaint center (Ayacucho) = reclamo se archiva @ Centro de Reclamos Ducto de la Compañía (Ayacucho)

Is complaint related to pipeline contractor? = ¿el reclamo se relaciona con el contratista del ducto?

Yes = sí

Is complaint related to plant contractor? = ¿el reclamo se relaciona con el contratista de la planta?

Complaint is filed @ company plant complaint center (Chincha or Cañete) = reclamo se archiva @ centro de reclamos de la planta de la compañía (Chincha o Cañete).

Pipeline contractor community relations management = administración relaciones comunitarias del contratista del ducto

STOP = PARE

Plant contractor community relations management = administración relaciones comunitarias del contratista de planta

Company community relations officers monitored process = proceso monitoreado de los funcionarios de relaciones comunitarias de la compañía

Does complainant accept contractor resolution No. 1? = ¿Acepta el reclamante la solución del contratista No. 1?

First review contractor recommends resolution = Primera revisión contratista recomienda solución

Complaint is closed = Reclamo se cierra

Does complainant accept contractor resolution No. 2? = ¿Acepta el reclamante la solución del contratista No. 2?

Second review contractor recommends resolution = Segunda revisión contratista recomienda solución

Contractor issues 1st. status report to company complaint center = contratista emite informe Primer Estado al centro de reclamos de la compañía

Contractor issues a positive resolution report to company complaint center = contratista emite informe de solución positiva a centro de reclamos de la compañía

Complainant is free to take case to court = reclamante tiene la libertad de llevar el caso a la corte

Contractor issues a No Resolution Report to company complaint center = contratista emite un informe de No Solución al centro de reclamos de la compañía

Contractor issues 2nd . status report to company complaint center = contratista emite informe Segundo Estado al centro de reclamos de la compañía

* To be used in all project areas of influence = a usarse en todas las áreas de influencia del proyecto.

6.0 REVISIONES Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS Y APELACIONES

El Procedimiento de Quejas está diseñado para resolver reclamos lo más rápido y eficientemente posible. Por lo tanto, contiene mecanismos para una acción rápida.

Si el reclamo se resuelve con una explicación, aclaración o entrega de información, estos casos se cerrarán y se documentarán. Sin embargo, si el reclamo demanda algún tipo de compensación, entonces seguirá los lineamientos descritas en los Planes de Administración de Compensación, incluso para reclamos relacionados con las actividades en planta o en cantera.

6.1 Primera Revisión

Durante la revisión inicial de un reclamo, se implementa la acción de acuerdo con el Procedimiento de Quejas, y se identifica la(s) acción(es) correctiva(s), dependiendo del tipo de reclamo:

- ***Reclamos con respecto a la compensación***
  PERU LNG y/o el contratista llevan a cabo una investigación para verificar el reclamo en cuestión. Esta tarea se lleva a cabo en presencia de la persona o los representantes de la comunidad local que presentan el reclamo, así como las autoridades locales y/o representantes de la Defensoría del Pueblo peruano, si el caso lo amerita. Durante esta primera reunión, si el reclamo se aclara o resuelve, el caso se considera cerrado y se registra como tal. PERU LNG y/o el contratista envían un informe de la investigación al centro de reclamos, indicando las posibles medidas de solución. El centro revisa, hace las revisiones necesarias y aprueba una solución y luego instruye a las partes involucradas para que procedan con su inmediata implementación. PERU LNG y/o el contratista implementan esta solución. Si el (los) reclamante(s) acepta(n) la mitigación propuesta, éste(os) firmarán una carta de aceptación y el asunto se considerará cerrado. Los reclamantes que estén insatisfechos con la mitigación propuesta pueden solicitar una segunda revisión (ver Sección 6.2 abajo).

- ***Reclamos relacionados con negociaciones de tierras***
  Ver Apéndice 3: Procedimiento de Quejas de Adquisición de Tierras y Servidumbre.

- ***Reclamos relacionados con asuntos ambientales***
  Los reclamos relacionados con asuntos ambientales serán motivo para una inspección técnica conjunta, donde, según lo amerite el caso, llevada a cabo con el especialista ambiental de PERU LNG y/o el contratista, un consultor especializado, el reclamante, las autoridades comunitarias, el organismo estatal supervisor, entre otros. Se preparará informes técnicos para estos casos.

  PERU LNG y/o el contratista llevan a cabo una investigación para verificar el reclamo en cuestión. Esta tarea se lleva a cabo en presencia de la persona o los representantes de la comunidad local que presentan la queja, así como también las autoridades locales, representantes de la Defensoría del Pueblo peruano, y/o representantes ambientales del gobierno, si el caso lo amerita. PERU LNG y/o el contratista envían un informe de la investigación al centro de reclamos, indicando las posibles medidas de solución. El centro revisa, hace las revisiones necesarias y aprueba una solución y luego instruye a las partes involucradas para que procedan con su inmediata implementación. PERU LNG y/o el contratista implementan esta solución. Si el (los) reclamante(s) acepta(n) la mitigación propuesta, éste(os) firmarán una carta para tal efecto; el caso se considerará cerrado y se registra como tal. Si el (los) reclamante(s) no acepta(n) la mitigación, el caso irá a una segunda revisión.

- ***Reclamos relacionados con impactos accidentales***
  El Apéndice 1 identifica los eventos imprevistos más comunes durante este tipo de proyectos, así como también define diferentes procedimientos y formas de compensaciones en cada caso. Estos eventos se bosquejan como sigue: Daños a casas u otras estructuras debido al tráfico y vibración de vehículos y uso de maquinaria de construcción; ganado perdido por corte de cercos y portones dejados abiertos; accidentes con ganado; personas heridas accidentalmente; daño a canales de irrigación, muerte accidental de personas e interrupción temporal del tráfico local sobre carreteras y puentes.

  Adicionalmente, el Apéndice 2 describe el procedimiento de negociación para uso de tierras no planificado que cubre los eventos imprevistos que involucran el uso de tierras.

- ***Reclamos que surgen de una falta de información o mala información***
  Cuando se dan estos casos en las comunidades locales, el personal de relaciones comunitarias preparará una explicación u organizarán los talleres informativos acerca de los temas requeridos por la comunidad en cuestión. La información provista será tan transparente y clara como sea posible y se dará de una manera educativa para que no quede duda acerca de cualquier tema relacionado con PERU LNG y/o su trabajo el de los contratistas. En el caso de personas, el personal de relaciones comunitarias hará todas las explicaciones necesarias a la persona que expresó el reclamo, brindando cualquier otra información acerca de PERU LNG y/o su trabajo o el de sus contratistas.

- ***Reclamos acerca del comportamiento del personal de PERU LNG o el personal del contratista.***
  PERU LNG comenzará una investigación interna acerca del reclamo en cuestión. Un funcionario de relaciones comunitarias le llevará a la persona y/o comunidad que presentó el reclamo una comunicación escrita brindando información acerca del resultado de la investigación y las medidas tomadas. El funcionario de relaciones comunitarias también explicará verbalmente el contenido de la comunicación escrita.

Si el reclamante expresa su aceptación de la solución implementada, PERU LNG y/o el contratista documentan la aceptación. El centro considera el caso cerrado y lo registra como tal. Si el reclamante no acepta la solución implementada luego de la primera revisión, PERU LNG y/o el contratista procederán con una segunda revisión del reclamo.

6.2 Segunda Revisión

Si la parte que presenta el reclamo no se siente satisfecha con el procedimiento o con la respuesta y considera pertinente continuar con su solicitud, puede apelar a una segunda revisión.

En la segunda revisión, se le dará la documentación correspondiente al reclamo no resuelto a algún defensor o alguna organización especializada contactada por PERU LNG, quien dará una segunda opinión acerca de cómo resolver el caso e intentará resolver el caso por medio del arbitraje.

Si el reclamante no acepta la segunda revisión, el caso (y una copia legal de todos los documentos conectados con éste) se entregará al reclamante y/u organismos de algún ministerio público, en caso que el reclamante desee presentar procedimientos legales.

6.3 Responsabilidades de solución

En la primera ronda, las partes responsables de resolver los reclamos o quejas son las personas que supervisan los procedimientos detallados en el punto 6 para una solución veloz.

Durante la apelación, el reclamo se transfiere a un defensor del pueblo o a alguna institución a la que se le encomienda la revisión de los archivos y que ofrezcan una segunda opinión. PERU LNG y sus contratistas deben obedecer dicha resolución así como los medios de reparación que dicha figura o entidad considere conveniente.

6.4 Tiempo de solución

En la primera revisión, el tiempo estimado de solución es de 15 días (como máximo) desde la recepción del reclamo. Durante la apelación, el tiempo estimado es de un mes desde la fecha en que el segundo revisor recibió el reclamo.

6.5 Monitoreo: Seguimiento al reclamo

Se hará una visita a las partes afectadas 15 días luego de resolver la queja para verificar que la situación se ha resuelto a la satisfacción de todos los involucrados. Más tarde, el monitoreo se hará de manera periódica, dependiendo del caso. Los datos se describirán en el registro de reclamos con los códigos conectados a los informes del centro de reclamos.

7.0 PUBLICACIÓN

Tanto en la sierra como en la costa, PERU LNG garantizará que la población del área de influencia conozca acerca del Procedimiento de Quejas, se sienta bienvenida a presentar una queja, y sepa cómo hacerlo.

En la sierra, los funcionarios de relaciones comunitarias (FRCs) de PERU LNG estarán en constante contacto con las comunidades rurales andinas. Los líderes comunitarios y los monitores sociales recibirán visitas frecuentes de los FRCs, y cuando haya actividades de construcción en una comunidad en particular, los FRCs harán visitas diarias. A los miembros de la comunidad se les alentará a que expresen sus quejas, ya sea por escrito o verbalmente, directamente al FRC. Si hacen un reclamo verbal, el FRC los ayudará a expresarlo por escrito y canalizará la queja al centro de reclamos de PERU LNG.

En la costa, el centro de reclamos y el Procedimiento de Quejas se explicarán en reuniones comunitarias, en la inducción de trabajadores locales, en las oficinas informativas de PERU LNG y a través de los medios. Los FRCs también estarán en constante contacto con las comunidades

costeñas, en las comunidades pequeñas en el área de influencia del ducto y en las dos ciudades (Chincha y Cañete) más cercanas a la planta LNG.

- La Publicación se llevará a cabo externamente (en las ciudades y aldeas del área de influencia del Proyecto) e internamente (con los empleados del Proyecto). Esto garantizará que las personas sepan dónde y cómo presentar una queja.
- Las inducciones se prepararán para que el contratista y el personal de PERU LNG les informen sobre el procedimiento de quejas. La capacitación enfatizará que es aceptable que la población local tenga quejas, y que PERU LNG toma una postura proactiva con las quejas. El personal de PERU LNG, de los contratistas y sub-contratistas entenderán cómo opera el procedimiento de quejas y se les alentará a que traten con las quejas de una manera honesta y transparente.
- Se publicarán detalles de contacto, tales como las direcciones de oficinas, números telefónicos y programas de visitas periódicas de los funcionarios de relaciones comunitarias al as comunidades.
- Se publicará un flujograma simplificado del procedimiento vía circulares, folletos y/o afiches colocados en lugares visibles en la comunidad o aldea en el lenguaje local.
- Se desarrollará talleres explicatorios que permitirán un claro entendimiento del procedimiento. En las comunidades rurales andinas, los talleres se llevarán a cabo en quechua y en castellano.
- Cada persona que exprese un reclamo en un centro de reclamos o a algún FRC recibirá una breve explicación del procedimiento de quejas (cómo funciona el procedimiento, el marco de tiempo, posibles resultados).
- El centro de reclamos producirá informes mensuales, que se entregarán al gerente de relaciones comunitarias, describiendo la atención a los reclamos. Estos informes darán una explicación de los reclamos recibidos (con la fecha), ya sea que la revise PERU LNG o una segunda institución, así como también el tiempo estimado de solución (en la primera revisión o para la segunda opinión).

APÉNDICE 1: Atención de Reclamos sobre impactos accidentales

Daños a casas u otras estructuras debido al tráfico y vibración de vehículos y uso de maquinaria de construcción

Recepción: Los dueños de casa se quejan ante el FRC, a menudo por medio de sus líderes locales. El personal de PERU LNG o los contratistas puede tomar nota de los daños muy obvios antes de la recepción de un reclamo.

Verificación: PERU LNG hará un rápido estudio de todas las casas hasta 3 kilómetros del centro del DdV (1.5 por lado), antes del inicio de la construcción. Luego de saber de algún reclamo, el FRC junto con el ingeniero contratista inspeccionarán las casas buscando rajaduras frescas, si es posible mientras pasan camiones pesados, para ver si el suelo vibra.

Solución: Si el reclamante expresa su aceptación de la solución implementada, PERU LNG y/o el contratista documentan la aceptación y proceden con la Tasación y Compensación. El centro considera el caso cerrado y lo registra como tal. Si el reclamante no acepta la solución implementada luego de la primera revisión, PERU LNG y/o el contratista proceden con una segunda revisión del reclamo y las etapas siguientes explicadas en el Procedimiento de Quejas.

Tasación: Puede que sea necesario contar con tasadores externos (el Ministerio de Vivienda y/o Meridian, por ejemplo) para evaluar el impacto y determinar las medidas apropiadas de mitigación u otras medidas compensatorias.

El FRC propone un pago en efectivo, en base a la mayor oferta del Ministerio o Meridian, u otra medida compensatoria. En el caso de reparaciones relativamente pequeñas en las áreas rurales, los dueños de las viviendas pueden optar por recibir materiales, más un pago en efectivo para que puedan contratar a obreros que hagan las reparaciones. (Esto le permite al dueño de la vivienda supervisar a los obreros y la calidad de las reparaciones). Se le da tiempo al dueño de la vivienda para que considere la oferta y determine si él/ella está de acuerdo o desea hacer alguna contrapropuesta.

Compensación: PERU LNG (o el contratista supervisado por PERU LNG) reparará o pagará en efectivo según la decisión del reclamante.

Ganado perdido por corte de cercos y portones dejados abiertos

El Proyecto evitará este riesgo por medio de la reparación/instalación inmediata de cercos y el establecimiento de procedimientos de observación cuando las actividades de construcción requieran de cercos. Sin embargo, a pesar de estos procedimientos, si los animales se pierden, los propietarios del ganado se quejarán ante los líderes locales, y al FRC. Si el personal de PERU LNG o los contratistas descubren que ha sucedido esto, el FRC contactará a las partes afectadas por propia iniciativa.

Verificación: El FRC busca cercos dañados

Tasación: Por lo general, los animales no se pierden permanentemente, y tarde o temprano se recuperan. Usualmente, al propietario le mortifica más la molestia de tener que volver a reunir el ganado que la posibilidad de su pérdida permanente. Siempre que se demuestre la pérdida de un animal esto se incluirá en la tasación.

Solución: Si el reclamante expresa su aceptación de la solución implementada, PERU LNG y/o el contratista documentarán la aceptación y procederán con la tasación y compensación. El centro considerará el caso cerrado y lo registrará como tal. Si el reclamante no acepta la solución implementada luego de la primera revisión, PERU LNG y/o el contratista proceden con una segunda revisión del reclamo y las siguientes etapas que se explican en el Procedimiento de Quejas.

Compensación: El tratamiento con empatía al dueño del ganado agraviado ayuda a restaurar las buenas relaciones. Si los animales se han perdido de manera permanente, deben avaluarse de manera objetiva en consideración a la importancia y uso del (de los) animal(es). Se ofrecerá una compensación por cada animal o en base al costo de reposición de dicha especie de animal, por kg. de peso vivo, en el mercado local, más el costo de transporte ida y vuelta del mercado más cercano donde se puede comprar el animal. Es importante no pagar en exceso para no estimular falsos reclamos.

Probablemente no sea factible compensar a las personas por el tiempo perdido en buscar el ganado perdido. Sin embargo, si se ha perdido algún animal, los propietarios deben ser compensados, si es posible, reemplazando al animal con otro similar. Los animales pequeños (cerdos, ovejas, cabras y aves de corral) pueden pagarse en efectivo. Para los animales mayores – ganado, burros, caballos, llamas – la reposición no es sólo un asunto de pago en efectivo, sino también de la compra de otro animal. el transporte de animales mayores es costoso, y el propietario debe recibir ayuda con el transporte ida y vuelta del mercado, con el nuevo animal. el dueño del ganado firma un recibo o una carta de cierre.

Accidentes con el ganado

Los dueños del ganado se quejan ante los líderes y el FRC. Si los accidentes involucran al personal de PERU LNG o sus contratistas, la consulta es realizada por iniciativa propia y la inicia PERU LNG o el contratista en consulta con PERU LNG.

Verificación: El FRC visita la escena y verifica por medio de observación directa que se ha herido o matado un animal en algún accidente. Probablemente, la mayoría de los accidentes ocurrirán con vehículos, aunque son posibles otros contratiempos, ejm. es posible que el ganado quede herido por caer en alguna zanja abierta.

Solución: Si el reclamante expresa su aceptación de la solución implementada, PERU LNG y/o el contratista documentarán la aceptación y procederán con la tasación y compensación. El centro considerará el caso cerrado y lo registrará como tal. Si el reclamante no acepta la solución implementada luego de la primera revisión, PERU LNG y/o el contratista proceden con una segunda revisión del reclamo y las siguientes etapas que se explican en el Procedimiento de Quejas.

Compensación: El FRC determinará el precio local (ej. kg. de peso vivo) de dicha especie de animal. Los valores por las mascotas serán más difíciles de establecer, pero PERU LNG fijará valores consistentes y justos por la pérdida de mascotas. El FRC negocia el pago con el dueño. Según lo establecido para la pérdida permanente de animales, en el caso de animales menores (cerdos, ovejas, cabras y aves de corral), éstos se pueden pagar en efectivo. Si la familia quiere conservar el animal muerto, pueden hacerlo. Para el reemplazo de animales mayores – ganado, burros, caballos, llamas – el dueño debe recibir asistencia con el transporte, tanto para la compra como para el transporte del animal de reemplazo.

Personas heridas accidentalmente

Las personas de la localidad o el personal del proyecto deben alertar al FRC de inmediato. El personal del Proyecto debe seguir los procedimientos de notificación de incidentes de PERU LNG. Éstos incluyen: detener el vehículo de inmediato. Si hay alguien herido, llamar a los servicios de emergencia médicos. Colocar el equipo de emergencia tanto al frente como detrás del vehículo. Notificar a la policía y a las autoridades comunales locales y al gobierno de inmediato. Repartir tarjetas de testigos a los que estuvieron presentes en la escena, luego recoger las tarjetas llenadas. Intercambiar detalles de contacto y seguros, números de brevete con los otros conductores. Ser cortés y mantenerse calmado – no pelear. Dar otros datos a la policía. Se debe llenar el formato de informes de accidentes de PERU LNG.

Verificación. El FRC visita la escena y a la persona herida sin demora.

El FRC, con la ayuda de otros miembros del personal del Proyecto, verifican que la persona herida reciba atención médica pronta y apropiada para evaluar y tratar cualquier herida, lo cual puede incluir el transporte a algún hospital. La pérdida de ingresos o la capacidad para alimentar a una familia se considerará en la tasación.

El Proyecto ofrece pagar todas las cuentas médicas, de buena fe, y el mensaje se transmite por medio del FRC. El Proyecto también ofrece pagar por la pérdida de tiempo, y le da tiempo a la persona herida para que considere y trate la oferta.

El FRC trata el pago con el personal del hospital u otro personal médico involucrado en la evaluación y/o trato, y visita a la persona para garantizar que ésta y la familia están satisfechos con el tratamiento. El FRC habla con los doctores u otros profesionales de la atención de la salud para garantizar que la persona herida reciba atención médica apropiada. Se debe firmar un documento de cierre estipulando la satisfacción del paciente y la familia con el tratamiento médico.

Sin embargo, el compromiso formal de PERU LNG es dar seguimiento a la recuperación de las personas heridas; el proceso se notificará a la policía de manera formal para cubrir todos los requerimientos de la ley peruana.

Muerte accidental de personas

En este caso, PERU LNG seguirá todos los requerimientos de la ley peruana.

Adicionalmente, el FRC viene a la escena, y trata también el accidente con todos los testigos oculares. La familia debe ser compensada por la pérdida de ingresos, la pérdida de compañía, etc. si una persona muere en algún accidente con el Proyecto, esto lo deben tratar los FRCs con el apoyo del personal principal (senior) de RC. La administración y/o Seguridad de PERU LNG también puede participar, según sea lo apropiado. Costos de entierro y un paquete de beneficios para los sobrevivientes, especialmente los hijos huérfanos. Se debe firmar un documento de cierre con los sobrevivientes.

Daño a canales de irrigación

Los agricultores locales informan al FRC. Si el personal o los contratistas de PERU LNG descubren esto, el FRC contactará, por iniciativa propia, a las partes afectadas.

Verificación: El FRC visita el canal y observa el impacto.

El FRC junto con el apoyo del ingeniero de PERU LNG y los lugareños tratan el impacto y evalúan cuánto trabajo y material (tubería, cemento, y mano de obra) se necesita para reparar el canal. PERU LNG también evaluará los daños causados por inundaciones o la interrupción de la irrigación en las parcelas afectadas, y proveerá una compensación si hay necesidad de ello.

Al afectar un canal, el Proyecto le dará prioridad a minimizar la pérdida de agua y reparar el canal. El FRC negociará las reparaciones con los propietarios, quienes por lo general estarán dispuestos a reunirse con prontitud para tratar las reparaciones para dicho recurso tan valioso (Ver Apéndice 7: Plan de Control a la Contaminación Ambiental).

Solución: Si el reclamante expresa su aceptación a la solución implementada, PERU LNG y/o el contratista documentarán la aceptación y procederán con la tasación y compensación. El centro considerará el caso cerrado y lo registrará como tal. Si el reclamante no acepta la solución implementada luego de la primera revisión, PERU LNG y/o el contratista proceden con una segunda revisión del reclamo y las siguientes etapas que se explican en el Procedimiento de Quejas.

Compensación: A pesar de los compromisos a evitar daños a los sistemas de irrigación, si ocurre algún daño, el Proyecto implementará obras de reparación a canales de inmediato.

Interrupción temporal del tráfico local sobre carreteras y puentes.

Aunque la gerencia de construcción establecerá rutas y señalización para dirigir el tráfico del Proyecto, y a pesar de los mejores esfuerzos para evitarlos, puede que ocurran problemas no previstos en el tráfico.

Los residentes y líderes locales le informan al FRC. Si el personal de PERU LNG o los contratistas descubren esto, el FRC contactará por iniciativa propia a las partes afectadas.

Verificación: Por lo general, el FRC ya está al tanto del problema, pero visita el sitio para observar el tráfico bloqueado.

Compensación: Por medio de la observación directa y de conversaciones con los lugareños, el FRC determina los impactos de la interrupción. El FRC y la comunidad local y el equipo de buscarán rutas alternativas u otras soluciones.

No es factible ofrecer compensaciones en efectivo a las personas por la interrupción del tráfico, porque la pérdida monetaria es muy pequeña, y se reparte entre una población significativa. PERU LNG implementará el apoyo social en vez de la reparación por impacto, en compensación por la interrupción del tráfico y otros impactos difusos del Proyecto. Es importante que el flujo normal de tráfico se restituya lo antes posible, mostrando sensibilidad al tipo de tráfico (ej. si se trata de personas a caballo, o escolares que usan esta ruta, ellos deben sentirse cómodos y seguros con la alternativa).

Solución: Si el reclamante expresa su aceptación de la solución implementada, PERU LNG y/o el contratista documentarán la aceptación y procederán con la tasación y compensación. El centro considerará el caso cerrado y lo registrará como tal. Si el reclamante no acepta la solución implementada luego de la primera revisión, PERU LNG y/o el contratista proceden con una segunda revisión del reclamo y las siguientes etapas que se explican en el Procedimiento de Quejas.

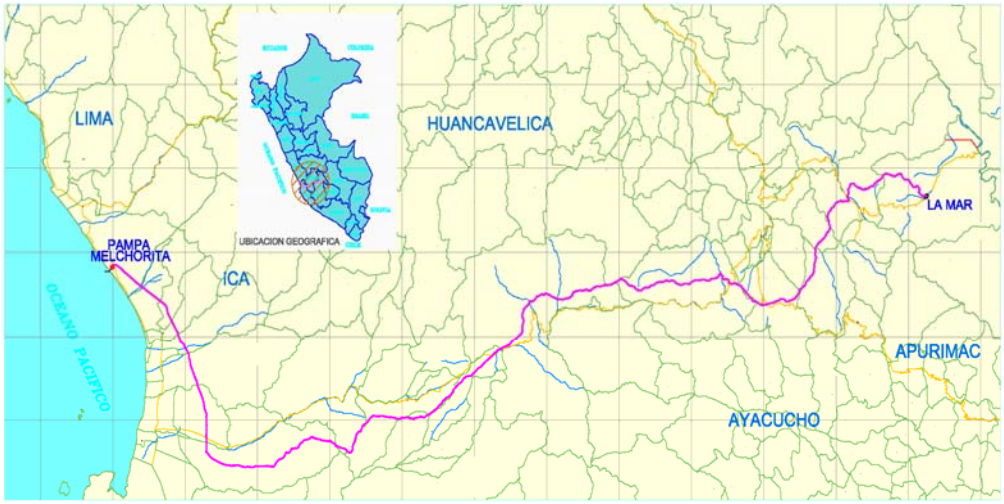
APÉNDICE 2: PROCEDIMIENTO DE NEGOCIACIÓN PARA USO DE TIERRA TEMPORAL NO PLANIFICADA

Procedimiento de negociación para el uso de tierras no planificado

1. Introducción

PERU LNG S.R.L. (de aquí en adelante PERU LNG o La Compañía) es una compañía peruana constituida en el 2003 para desarrollar un proyecto de exportación de gas natural líquido (LNG). El 12 de enero del 2006, se firmó un acuerdo entre la Dirección General de Hidrocarburos y PERU LNG para la instalación, operación y mantenimiento de una planta de procesamiento de gas natural y el ducto correspondiente.

El ducto, de unos 408 km. de largo, comenzará en la comunidad campesina de Chiquintirca, en el distrito de Anco, provincia de La Mar, en la región de Ayacucho, y se extenderá hasta la futura planta de licuefacción en la costa, ubicada en el punto conocido como Pampa Melchorita, en el km. 169 de la Carretera Panamericana.



La Evaluación de Impacto Ambiental y Social (EIAS) del ducto se aprobó por medio de la Resolución Directoral N° 556-2006-MEM/AAE, según lo requerido por la legislación actual. La EIAS describe el Derecho de Vía (DdV) que se establecerá para el proceso de construcción y operación del ducto. Este DdV permitirá tráfico de vehículos y maquinaria, así como también la realización de labores de supervisión durante la fase de operaciones del Proyecto. PLNG también está desarrollando los procedimientos de negociación y compensación de DdV que se incluyen en el Plan de Administración Ambiental y Social del Plan de Relaciones Comunitarias, el cual es parte de la EIAS, y tiene la intención de cumplirlos.

Como política de la Compañía, la EIAS requiere que el Contratista a cargo de la construcción del Ducto deba tomar todas las medidas preventivas necesarias para evitar impactos en las poblaciones locales fuera del DdV. Sin embargo, este documento se ha preparado para brindar un procedimiento en caso que se den impactos imprevistos, en cumplimiento con la EIAS, la legislación nacional y los estándares internacionales. PERU LNG requiere que se compensen tales impactos, y por lo tanto, el Contratista correspondiente se atendrá al presente documento, bajo la supervisión de PERU LNG.

2. Objetivos

Al aplicar esta negociación y el **Procedimiento de negociación para el uso de tierras no planificado**, el Contratista habrá logrado los siguientes objetivos:

- El cumplimiento de todas las reglas, leyes nacionales y estándares internacionales aplicables.
- El haber llegado a acuerdos legítimos y sostenibles con la población afectada.
- La prevención y/o mitigación de cualquier impacto social adverso causado por el proceso de compensación para los impactos fuera del DdV.

3. Objetivos específicos

- Facilitar la negociación para el pago compensatorio de una manera satisfactoria en caso que haya cualquier impacto fuera del DdV, en base a una tasación justa y transparente.
- Alcanzar el nivel más elevado posible de justicia con respecto a las compensaciones y pagos a desembolsarse durante el proceso de construcción.
- Llevar a cabo un proceso de negociación informado y transparente.

4. Proceso de negociación

Es importante tomar nota que hay dos tipos de dueños de tierras en las áreas donde tendrán lugar las negociaciones.

- La sección 4.1 describe el proceso de negociación para las comunidades rurales. Estas comunidades están organizadas de tal modo que el propietario es la comunidad rural misma, pero los poseedores de las parcelas son miembros individuales de la comunidad rural. Por lo tanto, el proceso de negociación tiene que llevarse acabo tanto con el propietario general (la comunidad rural) y los poseedores individuales de las parcelas.
- La sección 4.2 describe el proceso de negociación para los propietarios y poseedores individuales.

4.1 Comunidades rurales

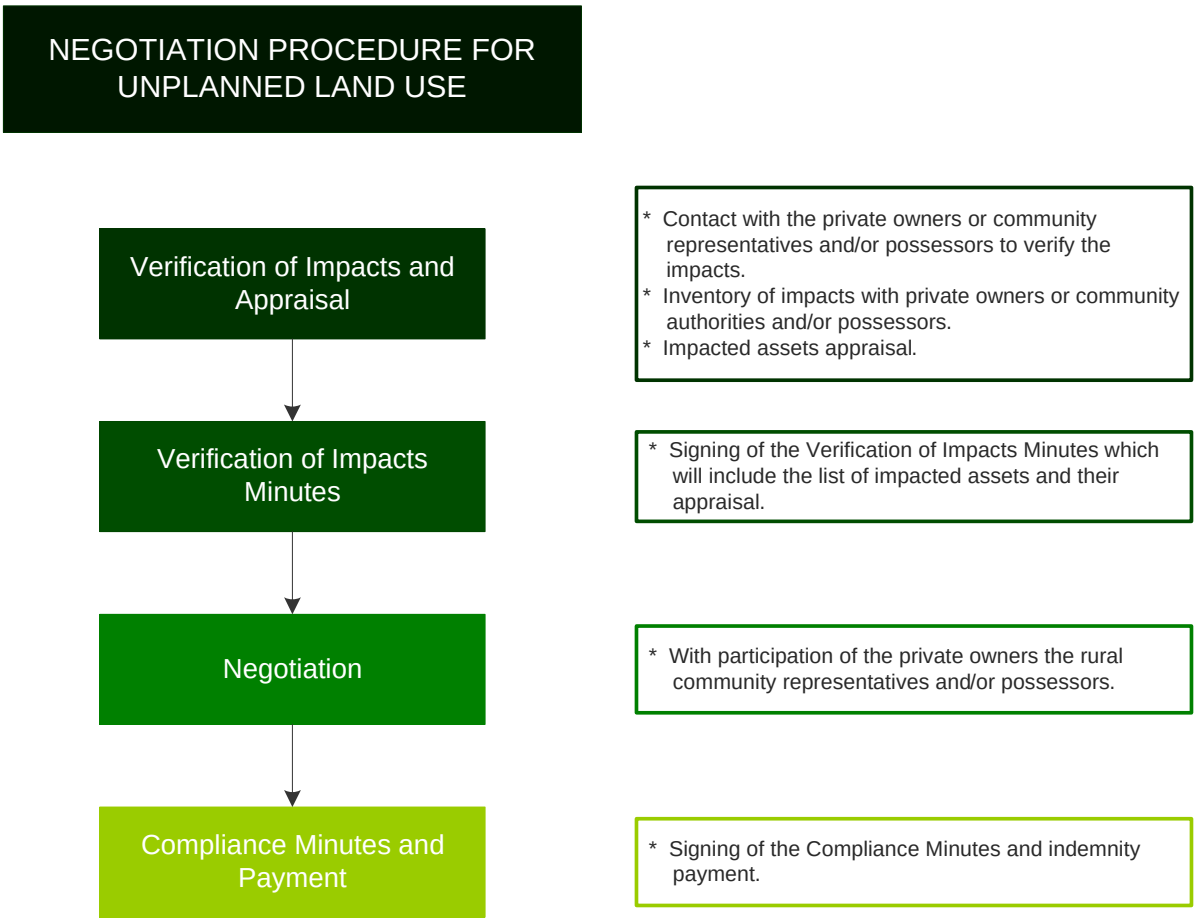
- El funcionario de relaciones comunitarias del contratista contactará a las autoridades de cada comunidad rural (normalmente el presidente de la comunidad rural), a fin de informarles que ha habido impactos fuera del DdV previamente definido. Una vez que se ha contactado a la autoridad comunitaria, el funcionario de relaciones comunitarias del contratista brindará una explicación detallada de la naturaleza de estos impactos y la disposición de PERU LNG a proveer una compensación por estos impactos.
- Al mismo tiempo, o en otra fecha que se haya acordado previamente con las autoridades rurales comunitarias, el funcionario de relaciones comunitarias del contratista y las autoridades rurales comunitarias verificarán los impactos fuera del DdV. Esta actividad se documentará con el acta de verificación de impactos fuera del DdV (Anexo B).
- Si es necesario, el funcionario de relaciones comunitarias del contratista coordinará la presencia de algún especialista para tasar los impactos y por lo tanto, estimar la compensación correspondiente.
- La tasación de los impactos se documentará en el Registro de Verificación para impactos fuera del DdV. El personal del contratista brindará explicaciones detalladas a las autoridades rurales comunitarias con respecto a los criterios y metodologías usados para tasar los impactos, así como la manera y el tiempo de desembolso para la compensación una vez que se llega a un acuerdo, lo cual no será antes que se hayan completado las actividades de construcción en la propiedad correspondiente.

- Se buscará un acuerdo durante esta reunión inicial, en la que se tratarán todas las inquietudes y preocupaciones de las partes afectadas.
- Si se llega a algún acuerdo, el funcionario de relaciones comunitarias del contratista y los representantes de la comunidad rural documentarán el acuerdo en un momento acordado con el Acta de Cumplimiento para Indemnización con Respecto a Impactos Adicionales fuera del DdV (Anexo C). En este momento se desembolsará la compensación correspondiente.

4.2 Negociación con propietarios privados y poseedores

- El funcionario de relaciones comunitarias del contratista contactará al propietario privado y/o poseedor, a fin de informarle que se han dado impactos fuera del DdV previamente definido. Una vez que se haya contactado al propietario y/o poseedor, el funcionario de relaciones comunitarias del contratista brindará una explicación detallada de la naturaleza de estos impactos y la disposición de PERU LNG a proveer una compensación por estos impactos.
- Al mismo tiempo, o en otra fecha que se haya acordado previamente con el propietario y/o poseedor, el funcionario de relaciones comunitarias del contratista y el propietario y/o poseedor verificarán los impactos fuera del DdV. Esta actividad se documentará con el acta de verificación de impactos fuera del DdV (Anexo B).
- Si es necesario, el funcionario de relaciones comunitarias del contratista coordinará la presencia de algún especialista para tasar los impactos y por lo tanto, estimar la compensación correspondiente.
- La tasación de los impactos se documentará en el Registro de Verificación para impactos fuera del DdV. El personal del contratista brindará explicaciones detalladas a las autoridades rurales comunitarias con respecto a los criterios y metodologías usados para tasar los impactos, así como la manera y el tiempo de desembolso para la compensación una vez que se llega a un acuerdo, lo cual no será antes que se hayan completado las actividades de construcción en la propiedad correspondiente.
- Se buscará un acuerdo durante esta reunión inicial, en la que se tratarán todas las inquietudes y preocupaciones de las partes afectadas. Si se llega a algún acuerdo, el funcionario de relaciones comunitarias del contratista y el propietario y/o poseedor documentarán el acuerdo en un momento acordado con el Acta de Cumplimiento para Indemnización con Respecto a Impactos Adicionales fuera del DdV (Anexo C). En este momento se desembolsará la compensación correspondiente.

Procedimiento de negociación y compensación por impactos fuera del derecho de via



Negotiation procedure for unplanned land use = procedimiento de negociación de uso de tierra no planificado

Verification of impacts and appraisal = verificación de impactos y tasación

Verification of impacts minutes = actas de verificación de impactos

Negotiation = negociación

Compliance minutes and payment = actas de cumplimiento y pago

- Contact with the private owners or community representatives and/or possessors to verify the impacts = contactar a los propietarios privados o representantes comunitarios y/o poseedores para verificar los impactos

- Inventory of impacts with private owners or community authorities and/or possessors = inventario de impactos con propietarios privados o autoridades comunitarias y/o poseedores

- Impacted assets appraisal = tasación de activos impactados

- Signing of the verification of impacts minutes which will include the list of impacted assets and their appraisal = firma del acta de verificación de impactos que incluirá la lista de activos impactados y su tasación

- With participation of the private owners the rural community representatives and/or possessors = con la participación de los propietarios privados, los representantes de la comunidad rural y/o poseedores

- Signing of the compliance minutes and indemnity payment = firma del acta de cumplimiento y pago de indemnización

Acta de verificación de impactos fuera del DdV

CÓDIGO: _____

Nombre de la comunidad rural/propietario/poseedor:.....

Nombre completo del representante legal: .....

Documento que autoriza al representante legal: .....

KP: .....

Coordenadas UTM: .....

Descripción del área afectada:

…….....

A las ..... A.M./P.M. del ..... del 200 …., los representantes de la compañía de construcción y el Sr./la Sra.……(AUTORIDAD COMUNITARIA/PROPIETARIO/POSEEDOR), identificado(a) con DNI ..... se reúnen, a fin de verificar, inventariar y tasar los impactos fuera del Derecho de Vía dentro de su propiedad/posesión, y se ha determinado lo siguiente:

Descripción e inventario de los impactos:

…….....

……

……

……

……..

Tasación:……

……

…...

Fotografía:

_____	_____
Firma de la autoridad Comunitaria rural	Firma del representante del contratista

....., ... del 2,007

Acta de cumplimiento para la indemnización relacionada con impactos adicionales fuera del DdV

Nombre del propietario y/o poseedor: .....

Nombre de las autoridades rurales comunitarias que firman este documento:

.....

.....

Cargos de las autoridades rurales comunitarias que firman este documento:

.....

.....

Nombre completo del propietario y/o poseedor: .....

Nombre completo del representante legal: .....

Fecha de conclusión de uso: .....

A las ..... A.M./P.M. del..... del 200 …., los representantes de la compañía CONTRATISTA y el Sr./la Sra. ……(AUTORIDAD COMUNITARIA/PROPIETARIO/POSEEDOR), identificado(a) con DNI ..... se reúnen, a fin de determinar lo siguiente:

LA AUTORIDAD COMUNITARIA/PROPIETARIO/POSEEDOR declara que ha recibido S/. ……. (……Nuevos Soles) como compensación por los impactos fuera del Derecho de Vía, lo cual es a su entera satisfacción, y por lo tanto, cumple totalmente con todos los compromisos que se acordaron previamente por medio del registro de verificación para el modelo de certificado de verificación de impactos por cualquier activo dañado fuera del DdV, y el acuerdo de fecha ……

Por medio de la suscripción del presente documento, los abajo firmantes acuerdan mutuamente expresar que aprueban el monto de compensación por los daños adicionales y no tienen reclamos u observaciones pendientes en absoluto contra EL CONTRATISTA o cualquiera de sus sub-contratistas, liberando así a PERU LNG S.R.L. de cualquier tipo de responsabilidades y/u obligaciones.

_____	_____
Firma de la autoridad Comunitaria rural/propietario/poseedor	Firma del contratista

....., ... del 2,007

APÉNDICE 3: Procedimiento de quejas relacionadas con la adquisición de tierras y servidumbre

Introducción

El 6 de enero del 2006, se firmó un acuerdo para la instalación, operación y mantenimiento de una planta procesadora de gas natural entre la Dirección General de Hidrocarburos y PERU LNG S.R.L. (de aquí en adelante PERU LNG), permitiéndole a ésta última construir y operar un ducto principal para el transporte de gas natural. Para este fin, PERU LNG requiere establecer servidumbres sobre cada parcela de terreno ubicada a lo largo de la ruta del ducto desde Ayacucho hasta la Planta procesadora.

El proceso de adquisición de Derecho de Vía (o servidumbre) implica la adquisición de los derechos de ocupación, derecho de construcción a través de una parcela y el derecho a transitar por las tierras (con respecto a propósitos de mantenimiento, inspección y reparaciones). Estas tierras incluyen propiedades privadas y tierras del estado sobre las que se planea construir e instalar el ducto. La adquisición de servidumbre se hace firmando acuerdos de servidumbre y si es necesario, si no se ha llegado a algún acuerdo entre ambas partes, se podría establecer por medio de un proceso administrativo llamado imposición de servidumbre.

La adquisición de servidumbre es uno de los problemas sociales más sensibles del Proyecto del ducto, ya que relaciona a PERU LNG directa y contractualmente con la población del área de influencia directa y puede determinar la relación futura entre el Proyecto y las comunidades locales.

Objetivos

- Registrar, evaluar y resolver quejas y reclamos presentados por la población involucrada en el Proyecto.
- Crear una atmósfera de entendimiento y debida atención a las preocupaciones.
- Establecer un sistema de administración de conflictos para tratar las quejas de la población en un período razonable.
- Resolver los conflictos o reclamos que surgan principalmente por medio de la negociación o mediación directamente con el proyecto o por medio de la comunidad o canales locales administrativos.

Principio

Un principio clave es evitar las disputas hasta donde sea posible:

- Teniendo procedimientos claros y transparentes para la compensación, comunicando esta información a:
- La población involucrada de una manera culturalmente apropiada
- Aplicando el Código de Conducta de la Compañía en la relación desarrollada con las personas involucradas.

Tipo de quejas gestionadas por el área de adquisición de tierras & servidumbre

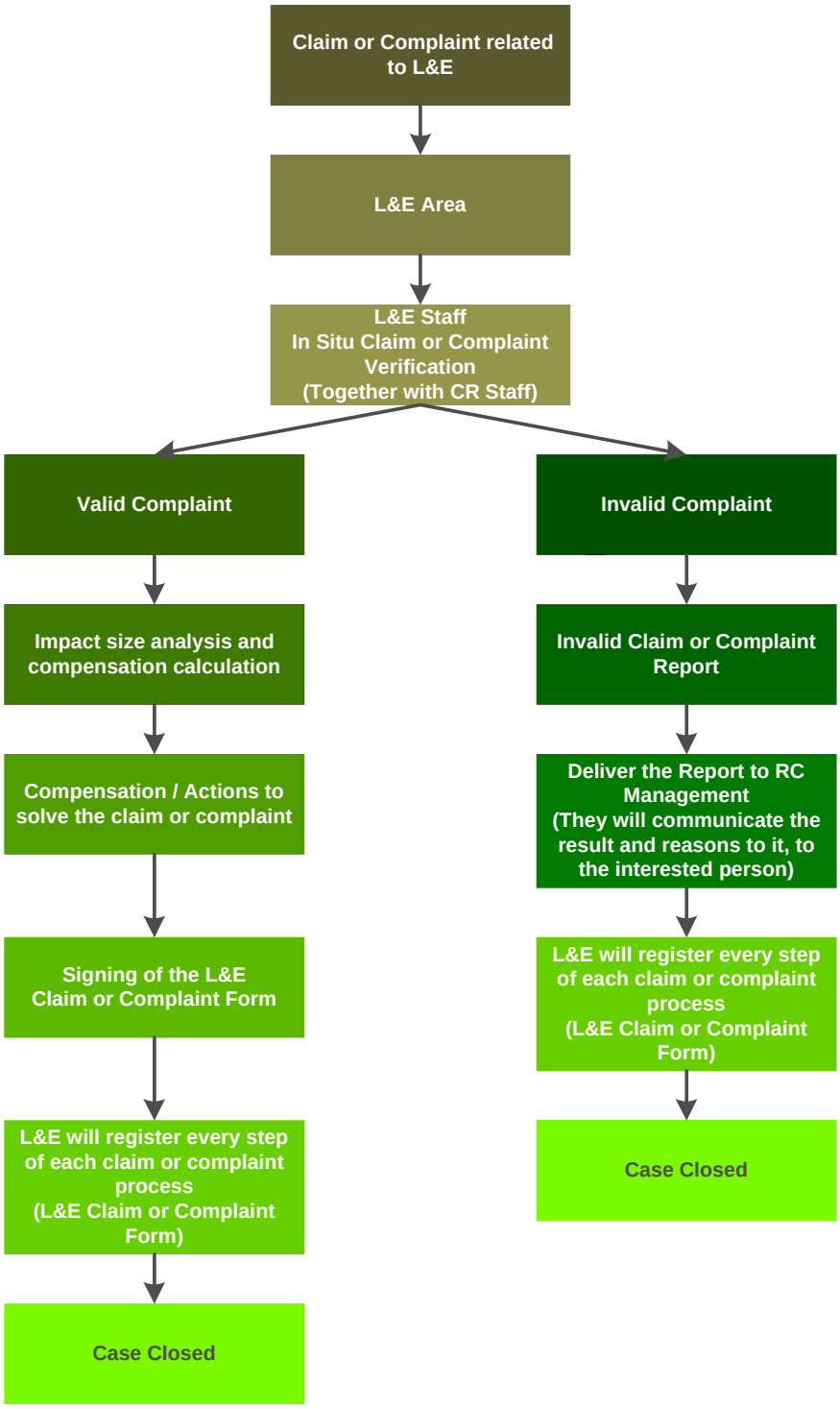
Identificación de propietarios y/o poseedores y/o arrendatarios, y propiedades (asuntos/problemas de límites).

- Tasaciones.
- Comportamiento del personal de Adquisición de Tierras y Servidumbre (AT&S) hacia la población.
- Incumplimiento del acuerdo de servidumbre.

Proceso

- Las quejas o reclamos relacionados con problemas de AT&S se tratarán verbalmente o por escrito al área de relaciones comunitarias de PERU LNG (RC). RC debe entregar estas quejas o reclamos al personal de AT&S de inmediato. El personal de AT&S debe mantener un registro del tipo de queja o reclamo y la identificación de la persona interesada.
- Las quejas/reclamos relacionados con problemas de AT&S serán gestionadas por el área de AT&S. El personal de AT&S los investigará. Si es necesario, el personal de AT&S verificará la queja/reclamo *in situ*. La fecha y hora de la verificación se coordinará con el propietario/poseedor correspondiente. El Personal de AT&S irá al lugar en cuestión con un funcionario RC.
- Si la queja/reclamo se declara válido, se revisará la magnitud del impacto antes de negociar la compensación y/o hacer la acción correctiva requerida.
- Luego que la Compañía haya realizado las acciones necesarias para resolver la queja o reclamo, y si la persona interesada está satisfecha con ellas, la persona interesada firmará un documento de cumplimiento[1], declarando que está satisfecho(a) con las acciones tomadas por la compañía para resolver la queja o reclamo en cuestión.
- El departamento de AT&S mantendrá un registro de todos los pasos tomados en el proceso de toda queja o reclamo en el formato de quejas de tierras & servidumbre.
- Si la queja o reclamo se declara inválido, la administración de AT&S hará un informe incluyendo las razones para este resultado y lo firmará.
- Este informe se entregará a la Gerencia de RC. El personal RC comunicará la información en el informe a la persona interesada.
- Luego que se haya dado la información en el informe a la persona interesada, si el reclamante acepta la solución, el caso se cerrará y archivará. Si el reclamante no acepta esta solución, el reclamante puede apelar a una segunda revisión siguiendo el proceso descrito en el Procedimiento de Quejas (ver Procedimiento de Quejas 6.2).

[1] Anexo A: Formato de Quejas de Tierra & Servidumbre



Claim or complaint related to L&E = queja o reclamo relacionado con AT&S

L&E area = Área de AT&S

L&E staff in situ claim or complaint verification (Together with CR Staff) = Verificación in situ de queja o reclamo del personal de AT&S (junto con personal de RC)

Valid complaint = reclamo válido

Invalid complaint = reclamo inválido

Impact size analysis and compensation calculation = análisis del tamaño de impacto y cálculo de la compensación

Invalid claim or complaint report = informe de queja o reclamo inválido

Compensation / actions to solve the claim or complaint = compensación / acciones para resolver la queja o reclamo

Deliver the report to RC Management (They will communicate the result and reasons to it, to the interested person) = Entrega del informe a la Gerencia RC (Ellos comunicarán el resultado y las razones para ello a la persona interesada)

Signing of the L&E claim or complaint form = firma del formato de queja o reclamo de AT&S

L&E wil register every step of each claim or complaint process (L&E claim or complaint form) = AT&S registrará cada paso de cada proceso de queja o reclamo (formato de queja o reclamo de AT&S)

Case closed = caso cerrado

Procedimiento

- PERU LNG registrará la queja o reclamo de la persona interesada en el formato de quejas de tierra & servidumbre.
  - El asunto de queja/reclamo puede ser un asunto de identificación o tasación. En este caso, si es posible, el personal de AT&S puede resolver el problema en la reunión de negociación. Si la persona interesada está disponible para hacerlo; pueden ir juntos al lugar en cuestión, hacer una re-verificación y resolver la queja. Esta queja debe registrarse en el acta de verificación[1] y en el formato de quejas de tierras & servidumbre, indicando que el personal de AT&S resolvió la queja con la persona interesada.
    Si la persona no puede ir al lugar en cuestión en ese momento, se coordinará una nueva fecha y hora con ésta para ir al lugar en cuestión y resolver la queja/reclamo. La queja y su solución se anotarán en el acta de verificación y/o el formato de quejas de tierras & servidumbre. Se le debe proporcionar una copia del acta de verificación a la persona interesada.
  - Si el asunto es un incumplimiento de servidumbre o acuerdo de indemnización, el personal de AT&S tratará de resolver la queja/reclamo en la reunión con la persona interesada. La queja/reclamo y su solución se anotarán en el acta y/o en el formato de quejas de tierra & servidumbre.
  - Si la queja o reclamo es acerca del comportamiento de algún miembro del personal de AT&S, el área de AT&S abrirá una investigación con respecto a ello, en coordinación con Relaciones Comunitarias. El Gerente de AT&S enviará una carta a la persona interesada,

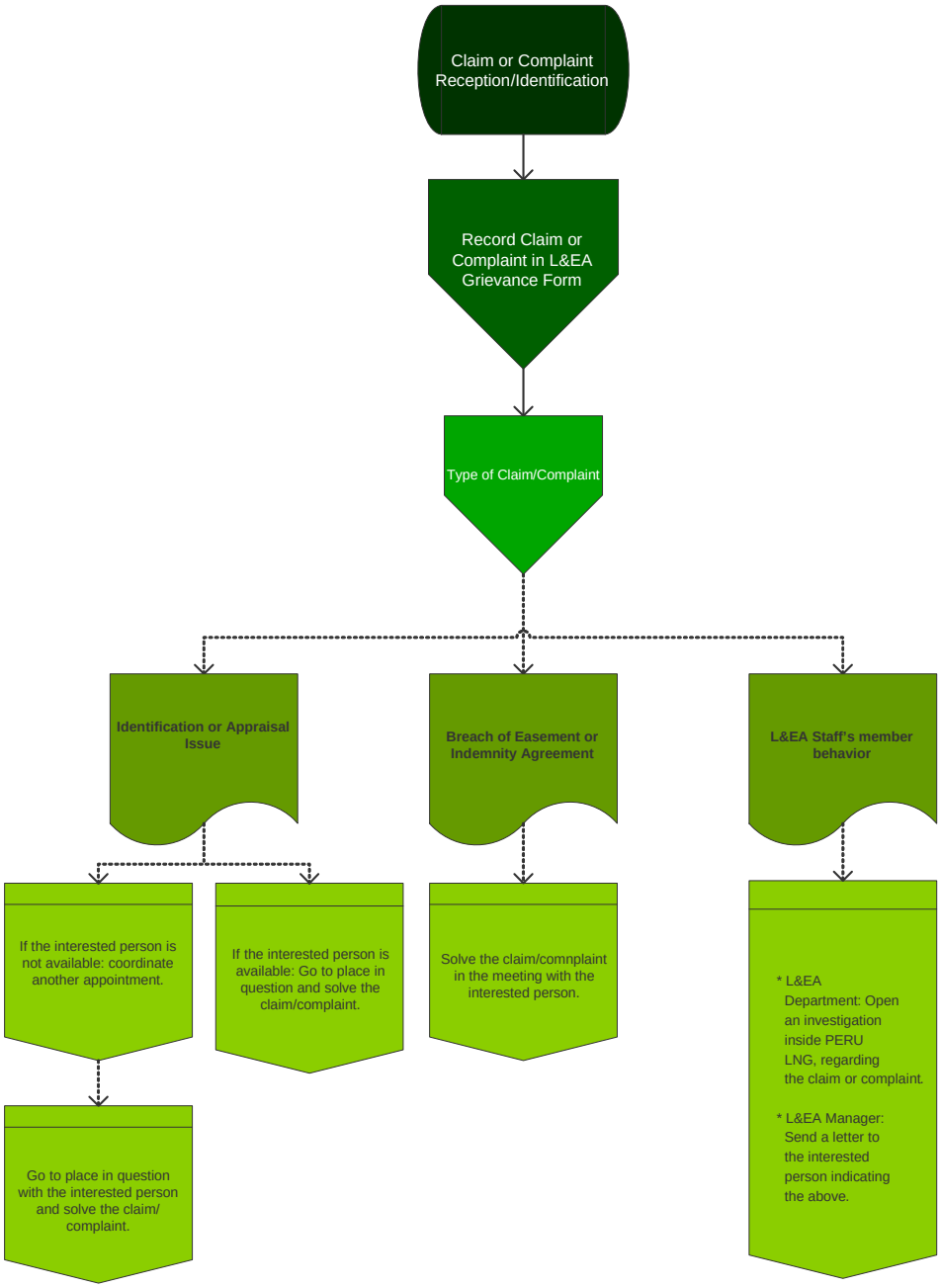
[1] Anexo B: Acta de verificación

indicando que se ha abierto una investigación sobre el asunto dentro de PERU LNG. La identidad del reclamante y toda información personal no debe revelarse al personal involucrado de AT&S sino hasta el final del procedimiento.

- El personal de AT&S actuará según se declara líneas arriba, dependiendo del tipo de queja o reclamo.

- Se mantendrá un registro de quejas o reclamos en archivos de AT&S y en los centros de procedimiento de quejas de PERU LNG.

Proceso de Gestión de Quejas para la Adquisición de Tierras & Servidumbre



Claim or Complaint Reception/Identification = recepción /identificación de queja o reclamo

Record claim or complaint in L&EA grievance form = registro de queja o reclamo en el formato de quejas de AT&S

Type of claim/complaint = tipo de queja/reclamo

Identification or Appraisal issue = asunto de identificación o tasación

Breach of Easement or Indemnity Agreement = Incumplimiento de servidumbre o acuerdo de indemnización

L&EA Staff's member behavior = comportamiento de miembro del personal de AT&S

If the interested person is no available: coordinate another appointment = Si la persona interesada no está disponible: coordinar otra cita.

If the interested person is available: Go to place in question and solve the claim/complaint = Si la persona interesada está disponible: ir al lugar en cuestión y resolver la queja/reclamo.

Solve the claim/complaint in the meeting with the interested person = resolver la queja/reclamo en la reunion con la persona interesada.

- L&EA Department: open an investigation inside PERU LNG, regarding the claim or complaint = Departamento AT&S: abrir una investigación dentro de PERU LNG con respecto a la queja o reclamo.

L&EA Manager: send a letter to the interested person indicating the above = Gerente de AT&S: enviar una carta a la persona interesada indicando lo anterior.

Formato para Quejas de Tierras & Servidumbre

PERU LNG

FORMULARIO DE OBSERVACIONES DE NEGOCIACIÓN DE TIERRAS

Expediente N°:

Persona/s Interesada/s:

Dirección de Domicilio:

Teléfonos:

Referencia:

Tipo de Observación: Topografía ☐ Valorización ☐

Incumplimiento del Contrato de Servidumbre o de Indemnización ☐

Comportamiento del personal de Negociaciones de Tierras ☐

¿Cuál es la Observación?

Acciones tomadas para solucionar la Observación

PERU LNG

Acta de Verificación

En ..... (dirección), siendo las ..... del día ....., dentro del proceso de negociación para el establecimiento de servidumbres del proyecto "Transporte de Gas Natural por Ducto desde Ayacucho hasta la Planta de Licuefacción" conducido por PERU LNG SRL; a solicitud del señor (a) ....., propietario/posesionario del predio ubicado en .....; se constituyeron a efectos de realizar la verificación in situ en el área de servidumbre correspondiente, las siguientes personas:

Negociación de Tierras (PERU LNG): .....

Relaciones Comunitarias (PERU LNG): .....

Meridian: .....

Se constataron y registraron los siguientes requerimientos propuestos por el propietario/posesionario:

a) Longitud de eje: .....
b) Cultivos: .....
c) Edificaciones e infraestructura varia: .....

No existiendo más puntos a tratar, en señal de conformidad a la verificación efectuada, las partes suscriben la presente acta en tres ejemplares.

_____ _____

Propietario/Posesionario Verificador

_____

Relacionista Comunitario

Fecha de Solución de la Observación:

Persona Encargada de la Solución de la Observación:

¿Se llegó a un acuerdo con la persona interesada? SI NO

Declaración de acuerdo

Yo, declaro estar de acuerdo con la solución a mi Observación.

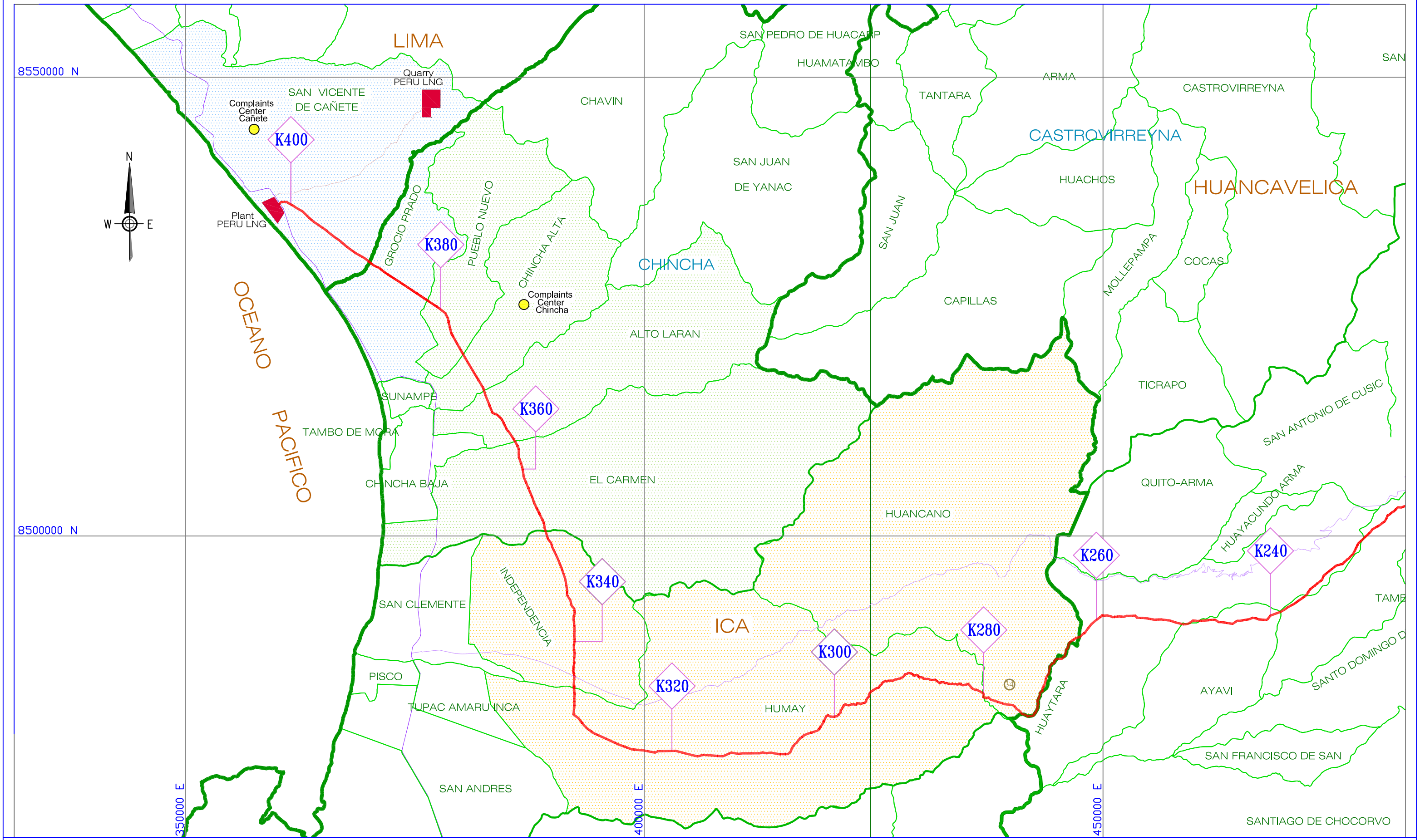
Firma de la persona interesada

Fecha

Firma de la persona encargada
en PERU LNG.

Apéndice A: ÁREA DE INFLUENCIA DE LA PLANTA, CANTERA Y DUCTO (SEGMENTO CENTRAL)

APPENDIX A



SECTION	DISTRICTS COVERAGED
I	San Vicente de Cañete & Grocio Prado
II	Alto Laran, El Carmen, Pueblo Nuevo & Chincha Alta
III	Huáncano, Independencia & Humay

LEGEND

LNG PIPELINE (PERU LNG)	DEPARTMENTAL LIMIT
QUARRY ACCESS	PROVINCIAL LIMIT
PANAMERICANA HIGHWAY	LOCAL LIMIT
LIBERTADORES HIGHWAY	PROGRESSIVE HORIZONTAL (Km)

PERU LNG

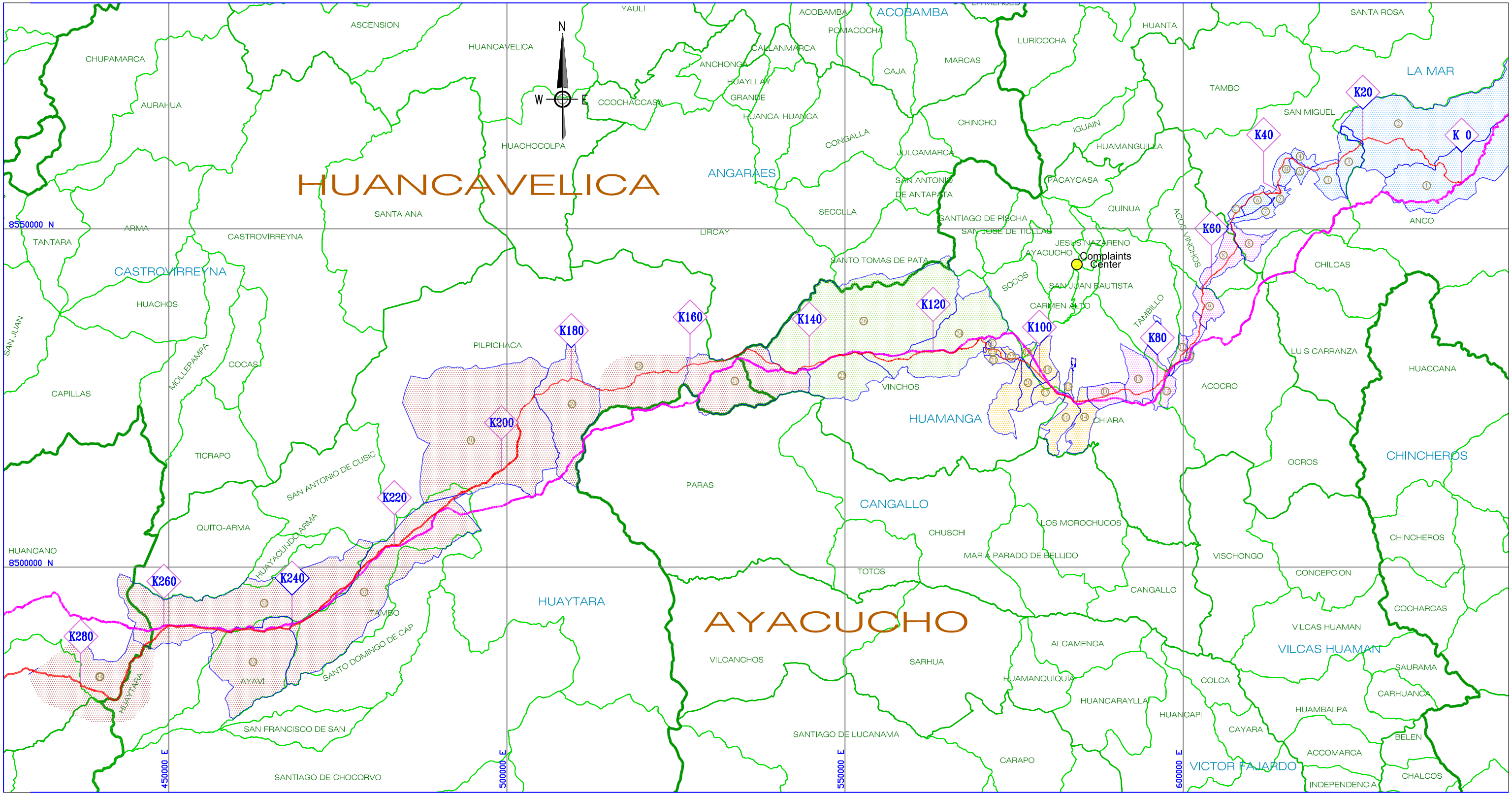
PROJECT : PERU LNG
AREA OF INFLUENCE (COASTAL)

PLAN : PLANT, QUARRY & PIPELINE
(Western Segment)

ESCALE: REF.
SHEET : 01
DATE : AUGUST 31, 2007
DRAWING N° : U-01

Apéndice B: ÁREA DE INFLUENCIA DEL DUCTO (SEGMENTO CENTRAL)

APPENDIX B



RURAL COMMUNITIES

SECTION I

01. C.C. CHIQUINTIRCA (20,501 has)
02. C.C. ANCHIHUAY (29,004 has)
03. C.C. VIRGEN COCHARCAS DE COCHAS (4,158 has)
04. C.C. URAS (592 has)
05. C.C. TUPAC AMARU (616 has)
06. C.C.GENERAL CORDOVA DE SOCOS (932 has)
07. C.C. SANTA MAGDALENA (792 has)
A. Grupo Campesino ALLPACORRAL
B. Propietarios Privados de PAMPAN HUAYLLA
C. Grupos Campesinos PALLCA y PAMPAHUASI

SECTION II

08. C.C. HUAYCHAO (3,746 has)
09. C.C. ACOCRO (1,617 has)
10. C.C. POMAPUQUIO (1,028 has)
11. C.C. VIRGEN ASUNCION DE SECCELAMBRAS (815 has)
12. C.C. PINAO YANTAPACHA (2,673 has)
13. C.C. YANAPIRURO - ICHUBAMBA (2,728 has)
D. Fundos priv.: HUALLCAPUCRO-CONDORCOCHA-ANCAPA

SECTION III

14. C.C. LLACHOCCMAYOCC (2,419 has)
15. C.C. SAN JUAN DE COCHABAMBA II ALTA (402 has)
16. C.C. ALLPACHACA (2,052 has)
17. C.C. TOCCYASCCA (1,332 has)
18. C.C. PAUCHO (1,711 has)
19. C.C. ROSASPATA (3,372 has)
20. C.C. TAMBOCUCHO (1,324 has)
21. C.C. URPAYPAMPA (491 has)
22. C.C. SALLALLI (325 has)
23. C.C. SAN JOSE DE MAYOBAMBA (354 has)
E. Propietarios Privados de MAYOBAMBA

SECTION IV

24. C.C. VINCHOS (11,763 has)
25. C.C. OCCOLLO AZABRAN (5,650 has)
26. C.C. PACCHA (27,910 has)

SECTION V

27. C.C. CHURIA ROSASPAMPA (11,928 has)
28. C.C. LLILLINTA - INGAHUASI
29. C.C. CCARHUACCPAMPA (10,517 has)
30. C.C. PILLPICHACA (36,232 has)
31. C.C. SANTA ROSA DE TAMBO (22,212 has)
32. C.C. HUAYTARA (23,162 has)
33. C.C. AYAVI (12,435 has)
34. C.C. HUANCACASA (24,182 has)

LEGEND

- LNG PIPELINE (PERU LNG)
- EXISTING NG-NGL PIPELINE (TgP)
- RURAL COMMUNITY
- DEPARTMENTAL LIMIT
- PROVINCIAL LIMIT
- LOCAL LIMIT
- PROGRESSIVE HORIZONTAL (Km) K0

PERU LNG

PROJECT : PERU LNG INFLUENCE AREA	ESCALE: REF.	
	SHEET : 01	
PLAN : PIPELINE (CENTRAL SEGMENT)	DATE : AUGUST 23, 2007	
	DRAWING N° : U-01	

Apéndice C: GLOSARIO

Término	*Definición*
Carretera de acceso	Una carretera temporal o permanente al derecho de vía. Ver "vía provisional" .
Plan de acción	Medidas de mitigación y acciones necesarias para que el proyecto cumpla con las leyes y regulaciones aplicables y cumpla con los requerimientos de los estándares de rendimiento. El plan de acción puede oscilar entre una breve descripción de las medidas de mitigación rutinarias y una serie de planes específicos (del "Glosario de Términos" de CFI).
Sistema de rastreo de acción	Procedimientos para registrar los incumplimientos y garantizar que el contratista o la parte responsable toma acciones correctivas.
Establecimiento administrativo de servidumbres	Castellano: *establecimiento de servidumbres por vía administrativa*. Adquirir los derechos a la tierra por medio del sistema legal peruano cuando un propietario no quiere o no puede negociar. Es improbable que se trate de un derecho de expropiación en dos maneras: primero, la tierra no se adquiere, sino sólo el derecho a entrar en ella y usarla, y segundo, los derechos de uso se adquieren para una compañía, no para un gobierno.
IST	Instalación sobre tierra
Sitio de extracción de agregado	Foso de grava u otro lugar donde se extrae "agregado" (arena, grava o piedra) para la construcción.
Rectificaciones a la EIAS	Estudios adicionales llevados a cabo luego de la Evaluación de Impacto Ambiental Social (EIAS), para llenar los vacíos en la información original
Tasación	Un procedimiento para estimar un valor de compensación y/o indemnización justo para una propiedad. La tasación la realiza un profesional
Adquisición	Obtener, como obtener los derechos para el uso de tierra u otros recursos
Arqueología	El campo de la antropología que estudia el comportamiento humano en el pasado por medio de sus restos materiales, principalmente entierros, artefactos y basura. Ver "herencia cultural" y "sitio, arqueológico"
Área de influencia	El área que será impactada por el Proyecto. Ocasionalmente dividida en un "área de influencia directa" la cual de hecho será impactada, y un "área de influencia indirecta" donde el impacto será insignificante, pero donde puede que haya cierta interacción entre el personal del Proyecto y la población (ejm. como proveedores) Área de influencia de PERU LNG para la planta, la cantera y el ducto se define y describe en el Plan de Compromiso de los Interesados.
Artefacto	Artículo fabricado por humanos. La palabra generalmente se usa en el sentido arqueológico (es decir, hecho por humanos del pasado). Los artefactos incluyen herramientas tales como ollas de cerámica, pero también incluyen las piezas rotas de las ollas (cascos o fragmentos). De lejos, los artefactos más comunes en un sitio arqueológico son los casos o fragmentos y escamas (roca rota sobrante de la fabricación de herramientas de piedra). La mayoría de los artefactos no tienen valor comercial. A los arqueólogos les interesa los artefactos por la información que se puede recuperar de ellos.
Artesanal	Se usa para describir el trabajo que se hace a mano, con habilidad. Adjetivo de la palabra "artesano" (un trabajador manual hábil).
Seguridad	Planes y procedimientos relacionados con el cumplimiento de compromisos sociales y ambientales del Proyecto
Auditoría	Investigación detallada periódica de los elementos de administración y rendimiento/desempeño. Incluye la consideración de las causas no manifiestas de incumplimiento y centra la atención en oportunidades para mejoras y recomienda acciones correctivas. Es menos frecuente que una inspección.
Autoridad (generalmente usado en plural: autoridades)	Responsables del cargos políticos formales, ya sea porque han sido elegidos o nombrados. Incluye a los funcionarios locales.
Escombros	Tierra retirada de una zanja o foso. Un término común, especialmente en la arqueología.

Término	*Definición*
Referencia inicial	Un estudio antes del inicio de algún proyecto, usado para comparar los resultados finales con las condiciones antes de la intervención.
Plan de Acción de la Biodiversidad (PAB)	Un plan para preparar inventarios de especies o hábitats seleccionados, y para asegurar su conservación o restauración.
Bio-restauración	Restauración de la flora y la fauna en un sitio luego de la conclusión de la construcción.
Zona amortiguadora	Un área inhabitada alrededor de la planta, en la que el Ministerio de Agricultura ha prohibido asentamiento alguno. La zona tiene 1 km. de ancho en algunos lugares, pero es más angosto donde los habitantes ya han construido pequeñas estructuras en el área.
Campamento	Un sitio con viviendas temporales para los trabajadores del Proyecto durante la construcción del ducto. Los campamentos ayudan a minimizar el contacto entre los empleados y la población local. Los campamentos se desmantelarán al final del Proyecto.
Campesino	En castellano, significa una persona que vive y trabaja en el campo durante los años 80, la palabra generalmente se refería a “agricultor”, aunque ahora el término generalmente preferido que explica esta denominación es la de “pequeño propietario”. Ver “Comunidad rural”
Formación de capacidades	Asistencia provista a las comunidades, ONGs, organismos, etc, para ayudarlos a desarrollar ciertas habilidades o competencias. Puede incluir cursos, capacitación, entrenamiento en el lugar de trabajo, etc.
EICP	Estrategia de inversión comunitaria & ambiental
Trabajo infantil	Empleo a personas menores de 18 años de edad
Chinchorro	Un término en castellano estándar para el arte de cortina, una gran red operada desde la orilla. La larga red se dispone más o menos paralela a la playa y luego se lleva desde ambos extremos playa adentro, capturando a los peces cerca del centro de la red
PIC	Plan de implementación del contratista
Reclamo	1. Para la intención del documento sobre procedimiento de quejas, las palabras “reclamo”, “queja”, “preocupación” u “observación” se recibirán dentro de la misma categoría mientras provengan de los interesados o la población del área de influencia de PERU LNG. 2. Queja, reclamo, preocupación u observación: una insatisfacción o no conformidad (expresada o no) con respecto a algún aspecto del Proyecto. El reclamo no necesariamente solicita compensación, pero se demanda la mitigación de la causa.. 3. Reclamo legal. Una acción legal para obtener dinero, propiedad o la puesta en vigencia de algún derecho protegido por la ley contra la otra parte. Una solicitud de dinero en compensación por el daño a bienes o propiedad.
PAC	Plan de administración del contratista
Costa	Término en castellano: *costa*. Una de las tres principales provincias geofísicas del Perú, la estrecha franja costera del Pacífico a lo largo de todo el borde occidental del país. La costa representa hasta el 11% del territorio nacional, pero alberga a 52% de la población. La planta de PERU LNG se está construyendo en la costa. Ver “sierra” y “tierras bajas”
CdC	Ver “Código de Conducta”
Código de Conducta	Una descripción escrita y verbal de comportamiento obligatorio del empleado, que se centra en asuntos sociales y ambientales. Por ejemplo, los empleados no pueden usar drogas o alcohol, tener relaciones inapropiadas con los lugareños, cazar, pescar o extraer recursos naturales de ninguna otra forma del área de influencia del Proyecto.
COLP	Compañía Operadora de LNG del Perú

Término	*Definición*
Compromisos	Los compromisos ambientales y sociales del Proyecto de PERU LNG, especialmente los bosquejados en la EIAS.
Registro de compromisos	Un único documento que reeune todos los compromisos de la EIAS
Asamblea Comunal	Término en castellano. Reunión general con los miembros de la comunidad y sus autoridades locales.
Inversión comunitaria	Inversión social
Comunidad	O comunidad rural o comunidad rural andina, o comunidad campesina, haciendo referencia a las comunidades ubicadas en la sierra, básicamente en el segmento central del área de influencia del ducto (de Kp 0 a Kp 275). Hay 34 comunidades en el área de influencia de PERU LNG. La comunidad es una comunidad rural legalmente constituida y poseedora de tierras según se la reconoce en la constitución peruana; tiene estructuras sociales específicas, principalmente en lo concerniente a la propiedad de la tierra. En el caso de la comunidad, la tierra es de propiedad de todo el grupo de comuneros que pertenecen a esta comunidad. Las decisiones se incluyen bajo el dominio de la asamblea.
Necesidades de base comunitaria	Proyectos diseñados en consulta con las comunidades y otros interesados experimentados en inversión y desarrollo comunitario
Relaciones comunitarias	Área responsable de ejecución y/o supervisión y monitoreo del plan social, programas o procedimientos relacionados con el Proyecto.
Funcionarios de Relaciones Comunitarias (FRC)	El personal de Relaciones Comunitarias ejecuta los planes sociales y es agente de información entre PERU LNG (y los contratistas y sub-contratistas) y las comunidades (incluyendo ciudades y comunidades rurales) dentro y alrededor del área de influencia.
Seguridad comunitaria	Procedimientos, planes y personal para salvaguardar las vidas y la salud de la población humana del área de influencia del Proyecto
La Compañía	PERU LNG
Compensación	Un conjunto de mecanismos que mitigan los impactos sociales y ambientales de un proyecto. Puede incluir un pago por el uso de la tierra u otros recursos. La compensación busca crear un impacto positivo que sea equivalente o mayor a los impactos negativos.
Queja	Ver Reclamo
Monitoreo de cumplimiento	Monitoreo para proteger la salud humana y el medio ambiente garantizando que los contratistas y sub-contratistas de la compañía obedecen las leyes/regulaciones ambientales
CONATA	Consejo Nacional de Tasaciones (un organismo del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento). La CONATA culminó sus actividades en diciembre del 2006. Hoy en día, las funciones de CONATA las desarrolla el Ministerio de Vivienda.
Construcción	Actividades relacionadas con la construcción del ducto, instalaciones de planta y marítimas.
Consulta	Un proceso de dos vías para compartir la información con las comunidades el área de influencia del Proyecto y con otros interesados. PERU LNG explica el Proyecto y los planes, programas y procedimientos correspondientes y responde a las preguntas de los interesados. La consulta no implica que los miembros del público tengan derecho a vetar el Proyecto.
Contrato	Un acuerdo a brindar bienes y/o servicios
Contratista	Una compañía contratada por PERU LNG para trabajar en el Proyecto.
Solicitud de acción correctiva	Una solicitud escrita de PERU LNG a algún contratista o sub-contratista para corregir un incumplimiento.
FRC	Funcionario de relaciones comunitarias

Término	*Definición*
Cultivo o cosecha	Cualquier planta cultivada por los humanos para uso económico (ya sea para venta o uso familiar), generalmente como alimento o fibra. Incluye los cultivos anuales y las plantas perennes como los árboles
Rotación de cultivos	La práctica de plantar un cultivo diferente cada año o estación en el mismo campo. Por ejemplo, puede que se cultiven papas un año, seguido de maíz el siguiente. La rotación de cultivos es muy común en el Perú y en el mundo entero, especialmente en la agricultura a pequeña escala de los pequeños propietarios.
Herencia cultural/ recursos culturales	Lugares y activos físicos relacionados con la cultura pasada y presente, generalmente emplazamientos arqueológicos y los artefactos e información obtenidos de ellos. Técnicamente, la herencia cultura incluye la historia oral y otros ejemplos de cultura contemporánea, aunque más comúnmente se aplica a la cultura pasada.
Fecha límite	Fecha de conclusión del censo e inventario de activos de las personas afectadas por el Proyecto. Las personas que ocupan el área del Proyecto después de la fecha límite no cuentan con los requisitos para recibir compensación y/o asistencia de redoblamiento. Los activos fijos (tales como estructuras, cultivos, árboles frutales y cultivos de bosques) establecidos luego de la fecha límite no se compensarán (del "Glosario de Términos' de la CFI).
DGAAE	Dirección General de Asuntos Ambientales Energéticos. Organismo del gobierno del Perú responsable de la protección ambiental relacionada con actividades de energía y de promover relaciones sociales armoniosas entre la sociedad comercial y civil.
DGH	Dirección General de Hidrocarburos Organismo del gobierno del Perú responsable del petróleo y el gas.
DNI	Documento Nacional de Identidad. La Tarjeta de identificación en el Perú.
Dragado	Cavar un canal de navegación para el acceso de los barcos LNG en la instalación marítima.
AA&C	Asuntos ambientales & comunitarios
Servidumbre	El derecho para la ocupación, construcción a través de un terreno y a transitar por éste (mantenimiento, inspección y reparaciones). Una servidumbre no le da al arrendatario el derecho de posesión de la propiedad, sólo el derecho a su uso.
Idoneidad (para la compensación)	Cumplir con ciertos criterios, tales como estar en el área de influencia antes de la fecha límite, y ser una persona afectada por el Proyecto.
EHS MS	Sistema de Administración Ambiental social, de salud y seguridad.
EIA	Evaluación de Impacto Ambiental, ver "EIAS"
Empleado	Cualquier persona a la que PERU LNG, COLP, algún contratista o sub-contratista le paga para que trabaje en el Proyecto. Ver empleado local.
Control de la erosión	Procedimientos para evitar la erosión de suelos en las áreas impactadas por la construcción del Proyecto.
PAAS	Plan de acción ambiental y social
ESHS	Medio ambiente, social, salud y seguridad
EIAS	Evaluación de impacto ambiental y social. Una referencia inicial global de condiciones sociales y ambientales en el área de influencia del Proyecto y procedimientos de mitigación propuestos.
PIAS	Plan de implementación ambiental y social
PAAS	Plan de administración ambiental y social
ESSALUD	Seguro de Salud Social del Perú. Un organismo del gobierno peruano que brinda servicios de salud y seguro.
Expediente o archivo	En castellano: *expediente*. Un fólder que contiene todos los documentos para un caso específico de compensación, ya sea para un terrateniente o poseedor, sin importar el tamaño de la propiedad. Los archivos son normalmente de 60 páginas, pero algunos son mucho más extensos. Contienen fotografías, contratos, evaluaciones y cualquier otro documento sobre el caso.

Término	*Definición*
Pescador	Una persona que captura peces o invertebrados acuáticos para alimento, venta o por deporte.
Impacto, ducto	Impactos sociales y ambientales
Trabajo forzado	El trabajo en el que se emplea a las personas contra su voluntad con la amenaza de destitución, detención, violencia o penurias extremas para ellos mismos o para miembros de sus familias.
Costo total de reposición	Valor en el mercado de activos más los costos de transacción. No debe tomarse en cuenta la depreciación de estructuras y activos (del "Glosario de Términos" de la CFI).
Fumigación	Un método de control de plagas que abarca completamente un área con pesticidas gaseosos para controlar plagas en edificios, suelo, grano, producción o durante la importación o exportación de bienes para evitar la transferencia de organismos exóticos. Puede colocarse una tienda de plástico sobre toda la casa. El uso convencional de pesticidas en la agricultura no es fumigación, sino simplemente se le llama "aplicación" o "rociado" de pesticidas.
Pastoreo	Permitir que el ganado se alimente en un campo de pastos o en barbecho.
Queja	Un reclamo o queja que se presenta contra el Proyecto o que el personal del Proyecto identifica (principalmente los Funcionarios de Relaciones Comunitarias) por escrito o de manera verbal, proveniente de cualquier persona (empleado, interesado, PAP, etc.)
S&S	Salud y seguridad (seguridad industrial)
Materiales peligrosos	Materiales que pueden ser una amenaza o dañinos para la vida humana o animal.
Helipuerto	Un lugar para el aterrizaje de helicópteros
Sierra, los Andes	En castellano: *sierra.* Una de las tres principales provincias geofísicas del Perú, la Cordillera de los Andes, que corre a grosso modo de norte a sur por el centro del país. 37% de la población vive en la sierra, la cual representa 31% del territorio del Perú. El ducto de PERU LNG cruzará la sierra de este a oeste. Ver "Costa" y "Tierras bajas"
Centro de contratación	O centro de reclutamiento: un centro para recibir solicitudes de trabajo, entrevistar a candidatos a empleos y para la inducción a los trabajadores.
Programa de monitoreo hidrobiológico	Un programa de PERU LNG para monitorear organismos vivos (especialmente peces e invertebrados) en el mar cerca del sitio de la planta. El monitoreo se da con los pescadores afectados y se les explica los resultados a ellos luego de cada evento de monitoreo, lo cual ocurre 4 veces al año. El monitoreo por un año antes del inicio de la construcción permitió el recojo de datos de referencia inicial para compararlos con la situación luego de la construcción de la planta.
Hidrocarburo	Un compuesto orgánico que consta enteramente de hidrógeno y carbón, por ejemplo, metano. Ahora son una de las fuentes de energía más importantes del mundo.
Hidroprueba	Prueba hidrostática para verificar que un recipiente de presión de gas, como por ejm. un ducto, no tiene fugas o fallas. El recipiente se llena de agua y se examina buscando fugas o cambios en su forma.
BID	Banco Interamericano de Desarrollo, miembro del Grupo del Banco Mundial.
CFI	Corporación Financiera Internacional. Miembro del Grupo del Banco Mundial, el cual ofrece préstamos, patrimonio neto, finanzas estructuras y productos de manejo de riesgos, y servicios de asesoría al sector privado en los países en vías de desarrollo.
Estándares de rendimiento de la CFI	Ocho documentos que describen los estándares ambientales y sociales que la CFI aplica a los proyectos que financia. Los estándares tratan maneras de minimizar y mitigar el impacto negativo; definen los roles y responsabilidades de los clientes para administrar sus proyectos y los requerimientos para recibir y retener el apoyo de CFI. Los estándares incluyen requerimientos para revelar información.

Término	*Definición*
OIT	Organización Internacional del Trabajo, un organismo de las Naciones Unidas que busca la promoción de la justicia social y los derechos humanos y laborales internacionalmente reconocidos.
IMARPE	Instituto del Mar Peruano. Organismo del gobierno del Perú que lleva a cabo investigaciones científica en el océano y sus recursos.
Impacto	Influencia, efecto o cambio ocasionado por el Proyecto en la población o el medio ambiente. El impacto puede ser positivo (por ejemplo, empleos) o negativo. Ver "Minimizar" y "Mitigar"
INC	Instituto Nacional de Cultura Un organismo del gobierno del Perú responsable de los recursos culturales y asuntos relacionados con éstos.
Incidente	Un evento de seguridad, incluyendo accidentes y casi colisiones.
Indemnización	Un pago por el impacto sobre cosechas, mejoras, daños y restricciones sobre a las tierras
Inducción	Capacitación inicial que reciben los empleados del Proyecto, su primera actividad, o una de sus primeras actividades en el empleo.
Oficina de información	Una oficina mantenida por PERU LNG y COLP (una en Chincha y otra en Cañete) para brindar información a los miembros auto-seleccionados de entre el público, con respecto al Proyecto. La oficina tiene un mostrador, una sala de espera y ciertas publicaciones y audiovisuales para compartir información. Un miembro del personal experimentado está a cargo de cada oficina
Infraestructura	Un tipo de estructura usada para transporte o comunicación, para relacionar personas y lugares. Por ejemplo: carreteras, vías ferroviarias, cables eléctricos, ductos, sistemas de agua potable, canales de irrigación, líneas telefónicas. Ver "Estructura".
INIA	Instituto Nacional de Investigación Agraria. Un organismo del gobierno del Perú que lleva a cabo investigaciones y ampliaciones agrícolas para los agricultores comerciales y de pequeña escala en todo el Perú
Inspección	1.Examen intermitente de prácticas administrativas o integridad de proceso acopladas a acciones correctivas. La investigación del incumplimiento puede indicar causas no reveladas. Es menos frecuente que el monitoreo, pero más frecuente que una auditoría.
Intensificar la agricultura	Aplicar cantidades mayores de mano de obra o capital para hacer que la tierra sea más productiva (en términos económicos "incrementar el retorno a la tierra"). La inversión de capital (ejm. en fertilizantes, semillas de variedad de cultivos de alto rendimiento, irrigación) puede ayudar a las personas afectadas por el Proyecto a incrementar sus cosechas para compensar la pérdida temporal de porciones de sus terrenos.
Mejores prácticas internacionales	Prácticas comerciales con respecto al medio ambiente y la sociedad, según se expresa en los estándares de rendimiento de la CFI y los documentos equivalentes del grupo del Banco Mundial y organizaciones internacionales similares.
Estándares internacionales	Políticas sociales, económicas y ambientales descritas por las principales organizaciones internacionales, ejm. el Grupo del Banco Mundial y la ONU y sus organismos.
Canal de irrigación	Canal artificial que se ha cavado y se le da mantenimiento, casi siempre realizado por grupos de personas, para llevar agua a los cultivos por medio de gravedad. Puede que el canal sea de tierra o revestido de cemento. La mayoría de estos canales no están cubiertos. Un canal casi siempre es administrado por una institución social (ejm. un grupo de usuarios).
IAL	Invitación a licitación
Administración de viajes	Procedimientos para planificar y llevar a cabo viajes vehiculares, a fin de evitar accidentes, incidentes y salvaguardar la seguridad de los choferes, pasajeros, peatones y otros.

Término	*Definición*
Kg de peso vivo	Generalmente se usa para expresar el precio de compra de ganado de pie, por ejemplo, una vaca de 450 kg. valorada en $ 360 vale 80 centavos por kg de peso vivo.
IRC	Indicadores de rendimiento clave
AT&S	Adquisición de tierra y servidumbre. El personal de PERU LNG que trabaja con contratistas, comunidades y personas para adquirir derechos de tierras (ejm. DdV) para el Proyecto.
Arrendamiento de tierras	El sistema de tenencia de tierras, incluyendo la propiedad pública, privada y comunal. Se puede adquirir tierras por medio de la compra, alquiler, préstamo, etc. incluye tanto terrenos con título como sin título.
Título de tierras	Un documento legalmente reconocido que describe la relación entre un propietario de tierras y una parcela específica.
Ley	Ver "Ley peruana".
Administración de línea	Administración jerárquica, administración corporativa
Medio de sustento	Las maneras y medios de ganarse la vida. Puede ser de base agrícola (ejm. agricultura), de base asalariada (un empleo) o de base empresarial (un negocio).
Ganado	Animales de granja domesticados, criados para tracción, alimento o fibra.
LNG	Gas natural licuado
Compras locales	Cualquier compra de bienes o servicios para el Proyecto, del área de influencia del Proyecto.
Trabajador local	O empleado local: Cualquier persona empleada por PERU LNG, COLP, o cualquiera de sus contratistas o sub-contratistas y que reside en el área de influencia del Proyecto desde antes del inicio de las actividades del proyecto.
Tierras bajas, tierras bajas amazónicas	En castellano: *selva*. Una de las tres principales provincias geofísicas del Perú, la cual ocupa la mitad oriental de la nación, con el 58% del territorio del país, y el 11% de la población. La fuente de gas para el Proyecto proviene de las tierras bajas. Ver "Costa" y "Sierra"
Examen médico	Examen por un médico o algún otro profesional calificado de la atención a la salud, del estado de salud del empleado o candidato a algún puesto del Proyecto. Puede incluir análisis de laboratorio, ejm. en busca de drogas o alcohol en la sangre. Puede llevarse a cabo antes, durante y al final del empleo.
Método	Una manera de realizar cierta tarea
Metodología	El estudio del método
MinAg	Ministerio de Agricultura
Minimizar	Reducir un impacto negativo para que durante el zanjado del ducto, el impacto en el suelo se vea minimizado separando la tierra vegetal, protegiéndola, y devolviéndola encima del subsuelo.
Compensación miscelánea	Compensación por cualquier impacto sobre las tierras luego de la fase de construcción de 3 años del Proyecto
Mitigar	Remediar un impacto negativo con una acción preventiva. Por ejemplo, la construcción del ducto cruzando un sitio arqueológico se mitiga haciendo excavaciones en el sitio. El sitio recibirá el impacto de todas formas, pero la información y los artefactos se rescatarán.
MdA	Ministerio de Agricultura
AdC	Administración del Cambio
Monitoreo	Observaciones continuas o intermitentes del cumplimiento de los procesos. A menudo, acoplados estrechamente con el control de proceso para brindar acción correctiva automática. No tiene medio integral de identificar las causas no reveladas del incumplimiento. Es más frecuente que una inspección.
Monitoreo y evaluación	Procedimientos para calibrar el impacto del Proyecto
Mejillón(marino)	Molusco bi-valvular de la familia Mytilidae

Término	*Definición*
Gas natural	Un fósil gaseoso que consta primariamente de metano pero que incluye etano, butano, propano, dióxido de carbono, nitrógeno, helio y sulfuro de hidrógeno. Se encuentra en campos petroleros y campos de gas natural y en yacimientos de carbón.
Procedimiento de IC	Procedimiento de informe de incumplimiento para identificar y corregir deficiencias en la construcción u operaciones del Proyecto
Negociar	Intercambiar información con propietarios o poseedores de algún recurso, a fin de acordar un monto a pagarse por la compensación y/o indemnización. También pueden negociarse algunas medidas de mitigación
Informe de incumplimiento	Un informe escrito de PERU LNG a algún contratista o sub-contratista describiendo algún incumplimiento con los estándares de salud, seguridad, sociales o técnicos.
ONG	Organismo no gubernamental
Observaciones/Respuestas	Comentarios por entidades crediticias o sus representantes sobre los planes & programas de proyectos y las respuestas por PERU LNG
Operación	Operación del Proyecto, luego de la construcción, para exportar LNG
Defensor del Pueblo	Ver “Defensoría del pueblo”
Enfoque de un equipo	Todos los miembros del Proyecto, incluyendo la administración, personal de campo, contratistas y sub-contratistas, trabajan hacia un objetivo, cada uno con tareas específicas a cumplir, a fin de alcanzar el objetivo.
OSINERGMIN	Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería. El organismo del gobierno peruano que inspecciona las actividades mineras y de energía.
PAP	Persona afectada por el Proyecto. También puede significar “población afectada por el Proyecto”.
Parcela (de terreno)	Un campo o tierra de pastoreo, asignado a algún propietario o poseedor específico. Un campo puede dividirse en diferentes cultivos (ejm. se puede plantar habas en la esquina de un maizal), pero en tanto que una sola familia lo administre, el terreno sigue siendo una sola parcela.
Desarrollo Participativo	Una filosofía de desarrollo (como en “investigación participativa”, “planificación participativa”, y “ampliación participativa”, entre otras). Popular desde fines de los años 80, basada en la idea de que los beneficiarios locales de un proyecto deben colaborar en el diseño e implementación del trabajo.
Observación de los participantes	El método dominante de investigación etnográfica desde la Primera Guerra Mundial. El antropólogo participa en la vida local y escribe acerca de sus observaciones. No se ha de confundir con el desarrollo participativo.
Pastos	Tierra dedicada al pasto u otras plantas para el pastoreo de ganado. Las plantas pueden ser silvestres o sembradas, o de alta o baja productividad.
PCRP	Plan de Consulta y Publicación Pública
Estándares de Rendimiento	Ver “Estándares de Rendimiento CFI”
Ley Peruana	Las leyes nacionales del Perú, incluyendo las *leyes* (leyes aprobadas por la legislatura) y los *decretos supremos* (decretos emitidos por la rama ejecutiva)
Pesticida	Cualquier sustancia química, ya sea fabricada comercialmente o en casa, diseñada para matar cualquier organismo nocivo. Existen diversas clases de amplia variedad, incluyendo insecticidas para matar insectos, herbicidas para matar mala hierba, y fungicidas para matar hongos, entre otros.
Foto check	Una tarjeta e identidad, la cual lleva el nombre y fotografía del empleado.
Ducto	Un conducto de metal para transportar fluidos, en este caso, gas natural.
Plan	Una descripción escrita de cómo se logrará el Programa. Varios procedimientos pueden relacionarse con el plan.
Terreno	Parcela de tierra.
Prevención de la contaminación	Reducción o eliminación de desechos en la fuente modificando procesos de producción, promoviendo el uso de sustancias no tóxicas o menos tóxicas, implementación de técnicas de conservación y la re-utilización de materiales en vez de colocarlos en la corriente de desechos (Agencia de Protección Ambiental, APA).

Término	*Definición*
Poseedor, especialmente "poseedor de terreno"	(En castellano *posesionario*): persona, grupo, etc. que tiene en su poder u ocupa una propiedad, no necesariamente el propietario. En este Proyecto, algunos poseedores son miembros de la comunidad a quienes se les ha asignado derechos de uso a parcelas de tierra que son de propiedad comunal. Los arrendatarios también son poseedores de tierras.
EPP	Equipo de protección personal, se lleva puesto para que los empleados estén protegidos de lesiones accidentales en el trabajo. El equipo varía, dependiendo del tipo de trabajo que se realiza (ejm. casco duro, gafas protectoras)
Procedimiento	Una especificación de serie de acciones, actos u operaciones que tienen que ejecutarse del mismo modo, a fin de obtener constantemente un resultado similar (por ejemplo, procedimientos de quejas). Ver "Plan".
PRODUCE	Ministerio de Producción. Ministerio del gobierno del Perú, al que le concierne la extracción, producción y transformación en los sectores de industria y pesca
Proinversión	Agencia de Promoción de la Inversión Privada. El organismo del gobierno del Perú que promueve la inversión comercial con elevadas expectativas de crecimiento y rentabilidad.
Programa	Una colección de proyectos dirigidos hacia una meta común (ejm. un programa de inversión comunitaria, hecha de proyectos en diversas comunidades). Ver "Plan".
El Proyecto	Un proyecto propuesto para exportar LNG desde el Perú hacia mercados internacionales. Incluye un ducto de 408 km desde Chiquintirca y una planta de licuefacción de as en Pampa Melchorita en la costa, cerca de Cañete, e instalaciones marítimas (ejm. para atracar y cargar buques cisterna de gas).
Protocolo	Una ayuda memoria, ejm. una lista de control para usar durante la inspección de seguridad de un sitio de obras.
Escritura Pública	El contrato entre PERU LNG y el terrateniente (sea éste una persona o una comunidad), luego de haber sido revisado por algún registro público.
Defensoría del Pueblo	Un organismo de derechos humanos del gobierno del Perú
Compra	Comprar bienes imperecederos o perecibles para la construcción u operación del Proyecto.
Cantera	Una concesión minera no metálica concedida a PERU LNG a 25 km de la planta para extraer la roca necesaria para construir el rompeolas para el muelle del buque cisterna.
Cuestionario	Un método de investigación en las ciencias sociales, común en sociología, pero usado en otras disciplinas. El investigador hace una serie fija de preguntas, generalmente escritas, y anota las respuestas en los espacios en blanco (o marca cuadros). Útil para la investigación cuantitativa con una gran muestra. Es fácil que se abuse del método y es difícil usarlo correctamente.
Proyecto de rápido impacto	Un proyecto que no es necesariamente sostenible pero que obtiene resultados rápidamente, permitiéndole a una compañía lograr una relación con alguna comunidad escéptica.
Reclutamiento	Contratación de mano de obra para el Proyecto, incluyendo cargos para trabajo local y no local, calificado, semi-calificado y calificado
Regulación	En castellano: *reglamento*. Sanciones estipuladas para la infracción dada a una ley específica (ejm. multa por exceder el límite de velocidad)
Re-trazado	Cambio de la ruta propuesta de un ducto para evitar el impacto sobre las estructuras, infraestructura, emplazamientos arqueológicos, etc.
Rescate arqueológico	Estudio y excavación arqueológicos antes de que el Proyecto de construcción comience los movimientos de tierra. También se llama salvamento arqueológico.
Repoblamiento involuntario	El desplazamiento físico o económico de población local como resultado de la adquisición de tierras relacionadas con el Proyecto. El repoblamiento se considera involuntario cuando las personas o comunidades afectadas no tienen el derecho a rechazar la adquisición de tierras que da como resultado el desplazamiento

Término	*Definición*
Residente de Chincha/ residente de Cañete	Cualquier persona que ha vivido en la provincia de Chincha o la provincia de Cañete desde antes del inicio de las actividades del Proyecto. Se considera prueba de residencia la dirección de una persona en su DNI.
SDP	Solicitud de propuestas
DdV	Derecho de vía. Servidumbre. El derecho de tránsito. El derecho para que el ducto ocupe y atraviese las tierras de las comunidades, de propietarios individuales y el estado. El derecho se adquiere firmando contratos de servidumbre y, si es necesario, por medios administrativos.
Comunidad Rural	Ver "Comunidad"
Sitio sagrado o de importancia cultural	Ver "Sitio sagrado o cultural"
Seguridad	Protección de daño físico, heridas, o enfermedad. Preservación de la salud del empleado y la comunidad. Prevención de incidentes industriales y de tráfico.
Salvamento arqueológico	Ver rescate arqueológico.
SBN	Superintendencia de Bienes Nacionales. Organismo del gobierno del Perú que administra toda las propiedades del estado.
Seguridad (civil)	Protección de empleados e instalaciones industriales de actos criminales, sabotaje, intervenciones ilegales y actos terroristas.
Mano de obra semi-calificada	Tener algunas habilidades para el trabajo, pero no las suficientes para hacer trabajo especializado.
Entrevista semi-estructurada	Un método de investigación de las ciencias sociales, común en la antropología, en la que el investigador hace varias preguntas sobre un tema relacionado a algún entrevistado, quien a menudo da respuestas amplias. El entrevistador toma notas (ya sea durante la entrevista o después de ésta). El método se adapta de manera única para el recojo de descripciones cualitativas o virtualmente cualquier tema.
Sendero Luminoso	El partido comunista del Perú, más comúnmente conocido como Sendero Luminoso, una organización guerrillera maoísta que desató el conflicto interno en el Perú en 1980, en el que casi 70,000 personas murieron. Desde la captura de su líder, Abimael Guzmán, en 1992, sólo ha estado activo de manera esporádica. Ampliamente condenado por su brutalidad, incluyendo el asesinato de campesinos, organizadores de sindicatos, funcionarios elegidos democráticamente, y la población civil en general, a Sendero Luminoso generalmente se le considera una organización terrorista.
Vías provisionales	Una carretera de acceso temporal
Señalización	Gráficos que muestran información a un público en particular, especialmente a los choferes de los vehículos del Proyecto (ejm. indicando la ruta del tráfico) o a los miembros del público en general (ejm. "sólo personal autorizado").
SINABIP	Sistema de Información Nacional de Bienes de Propiedad Estatal. Es el organismo de la SBN, del gobierno del Perú, que reúne toda la información administrativa, legal, técnica, geográfica y catastral con respecto a la propiedad real que le pertenece que le pertenece al estado.
Sitio arqueológico	Un lugar de actividad humana en el pasado, ya sea de época pre-colombina o de tiempos históricos. Puede que el sitio tenga arquitectura (ejm. muros) o no. Puede que sea un componente subterráneo o que se encuentre totalmente en la superficie. Puede o no ser visible desde la superficie. Por lo general, los emplazamientos contienen artefactos, pero no siempre. Puede que el sitio sea o no conocido a los lugareños, y puede o no parecerles de importancia. Ver "Artefacto".
Sitio sagrado o cultural	Un lugar o área reverenciado por las personas contemporáneas de la localidad, incluyendo, pero sin limitarse a los cementerios, cerros sagrados, iglesias, lugares que son parte del mito o historia de la comunidad.
Mano de obra calificada	Los trabajadores con cierta habilidad, conocimiento o capacidad especiales en su trabajo. Puede haber ido a la universidad o instituto técnico, o pueden haber aprendido sus habilidades en el trabajo.

Término	*Definición*
SLIP	Paquetes de información suplementaria de parte de la entidad crediticia
Inversión social	Un programa financiado por el Proyecto para realzar la capacidad de la población local para mejorar sus medios de sustento. El programa puede involucrar una mezcla de capacitación, artículos de capital y materiales perecibles (por ejemplo, un curso sobre cultivo de verduras, meas un vivero y semillas). La inversión social es una contribución voluntaria a la sociedad de parte del Proyecto, que va más allá de los pagos obligatorios.
Monitoreo social	Una persona de la localidad a quien su comunidad le encomienda monitorear las actividades relacionadas con el Proyecto e informe a la comunidad sobre los impactos sociales y ambientales. El monitor social debe recibir cierta capacitación de parte del Proyecto, ejm. en cómo interpretar los resultados de los análisis de laboratorio de la calidad del agua, cómo compararlos con las referencias iniciales, etc.
Conservación de suelos	Medidas tomadas durante la construcción del Proyecto para evitar que el agua o el viento se lleven el suelo (especialmente la tierra vegetal).
Límite de velocidad	La velocidad máxima permitida en un cierto lugar y bajo ciertas condiciones. Por ejemplo, los límites de velocidad pueden ser menores en la noche. Los límites de velocidad los puede establecer un gobierno o el Proyecto.
Interesado	Personas o grupos que pueden ser afectados por el Proyecto o que ellos mismos pueden impactar al Proyecto, o que tienen "intereses" en el mismo. Entre los interesados se incluye a la población del área de influencia, los gobiernos locales, y los organismos del gobierno nacional. Algunos interesados pueden ser auto-seleccionados, tales como ONGs, socios comerciales, etc.
Estado	Los órganos de gobierno de un país soberano.
Tramo	Una extensión continua de ducto que pasa por algún proceso similar: ejm. un tramo de ducto que se está zanjando o soldando.
Franja	La forma del DdV del ducto, largo y angosto y con un ancho establecido.
Estructura	Un artículo construido por humanos, incluyendo cercos, pozos, casas, corrales, colegios, clínicas, municipios, depósitos, graneros, y muchos otros. Ver "Infraestructura"
Sub-contratista	Una compañía o persona contratada por algún contratista para trabajar en el Proyecto.
Buzón de sugerencias	Una caja cerrada, con una ranura en la tapa, donde los empleados y miembros del público pueden dejar una queja escrita.
Sostenible	Un proceso que puede llevarse a cabo indefinidamente. Hay diferentes tipos de sostenibilidad, incluyendo la ecológica, económica, e institucional. En las relaciones comunitarias, "sostenible" por lo general significa que un programa que comenzó con personas de la localidad todavía funcionará después de que ya no reciba apoyo directo del Proyecto.
TGP	Transportadora de Gas del Perú, una compañía creada en octubre del 2000 para construir y operar los ductos para transportar gas natural y gas natural líquido desde Camisea, en las tierras bajas del Cusco, a Lurin y Pisco, en la costa
PAT	Plan de administración de transporte
Tierra vegetal	La capa superior de tierra, generalmente más oscura que el sub-suelo, con mayor materia orgánica y organismos vivos (ejm. gusanos de tierra, insectos que viven en el suelo). La tierra vegetal es esencial para la agricultura.
Tráfico	El paso de vehículos (automóviles, camiones y otros) a lo largo de las carreteras y otras rutas de transporte.
Capacitación	La enseñanza de conocimiento, especialmente de habilidades vocacionales o prácticas. Puede llevarse a cabo como un curso corto, como una serie de charlas, como capacitación en el centro de trabajo, o siguiendo otros métodos.

Término	*Definición*
Costos de transacción	Costos relacionados con una compra que no son parte del precio de compra. Por ejemplo, honorarios legales, el costo de hallar el bien o el servicio, el tiempo y el gasto de negociaciones con el vendedor.
Transparencia	Abierto al escrutinio interno y externo y sujeto a elaboración de informes para permitir que los beneficiarios potenciales, las ONGs y las autoridades, entidades crediticias y otros, entiendan el enfoque.
Árbol	Una gran planta perenne con un tallo de madera. Puede ser silvestre o cultivado. Ver “Cultivo”.
Zanjado	Excavación de una zanja o canal en el cual sepultar el ducto.
No planificado	Accidental o imprevisto
Mano de obra no calificada	Trabajadores sin capacitación o educación especiales, aunque puede que los trabajadores tengan otras habilidades. Por ejemplo, una persona puede tener habilidades agrícolas, y sin embargo, buscar una plaza no calificada en la industria o construcción, porque tal trabajo paga meas que la labor agrícola. Ver “Semi-calificado”.
Verificar	Identificar y verificar al propietario o poseedor de algún recurso, y el estado del recurso, especialmente tierra, para el derecho de vía.
Manejo de desechos	El transporte y disposición apropiados de cualquier desecho (ejm. aguas negras, basura, desechos industriales).
Banco Mundial	No un banco en el sentido común, sino una institución que da asistencia financiera y técnica a países en vías de desarrollo. Establecido en 1944. Su oficina central está en Washington, DC