



Cemefi

Hace bien.



Empresa
Socialmente
Responsable®
Cemefi

Ficha de indicadores

Criterio: Social- Participación activa de la comunidad

Indicador: Vinculación con vecinos





Índice.

1. Introducción	2
2. Indicadores relacionados del Distintivo ESR®	2
3. Industrias con mayor relevancia	3
4. Normas, leyes, estándares, certificaciones, ODS e ISOs.....	3
5. Factores que influyen en la implementación	4
6. Cómo crear un programa de vinculación con vecinos	4
7. Beneficios empresariales	4
8. Riesgos de no implementar	4
9. Herramientas y recursos	5
10. Mejores prácticas	5
11. Métricas de impacto.....	5
11.1 Métricas de prevención.....	5
11.2 Métricas de corrección, control o mitigación	6
11.3 Métricas de transformación, resarcimiento o generación de bienestar	6
12. Conclusión.....	7



1. Introducción

La relación entre la empresa y las comunidades vecinas a sus operaciones es un factor determinante de la licencia social para operar. Las comunidades cercanas experimentan directamente los impactos positivos y negativos de la actividad empresarial, por lo que el diálogo y la atención a sus necesidades son esenciales.

En México, la LGEEPA establece mecanismos de participación social, y el Convenio 169 de la OIT (incorporado en la legislación nacional) exige la consulta previa, libre e informada cuando las operaciones afectan a pueblos indígenas. Los conflictos sociales por falta de vinculación con comunidades vecinas han paralizado proyectos de gran escala.

El Distintivo ESR® evalúa la capacidad de la empresa para establecer mecanismos de diálogo y atención con las comunidades vecinas, transitando desde el compromiso hasta modelos de valor compartido que beneficien a ambas partes.

Este indicador mide el grado en que la empresa establece, mantiene y fortalece mecanismos de diálogo, atención y resolución de conflictos con las comunidades vecinas a sus operaciones, promoviendo relaciones basadas en el respeto mutuo, la transparencia y el valor compartido.

2. Indicadores relacionados del Distintivo ESR®

Indicadores	Ámbito	Descripción
Usos y costumbres de las comunidades	Comunidad	El respeto a usos y costumbres es la base para una vinculación respetuosa con las comunidades vecinas.
Desarrollo de las comunidades	Comunidad	Los programas de desarrollo comunitario se diseñan mejor cuando existe diálogo activo con los vecinos.
Generación de empleo	Comunidad	La contratación local es una de las demandas más frecuentes de las comunidades vecinas.
Gestión de impacto ambiental	Ambiental	Los impactos ambientales son frecuentemente la principal fuente de conflicto con comunidades vecinas.
Derechos humanos en operaciones	DDHH	El derecho a la consulta y la participación comunitaria es un derecho humano reconocido internacionalmente.



3. Industrias con mayor relevancia

Industria/sector	Razón de relevancia
Manufactura e industria	Generan impactos de ruido, tránsito pesado y emisiones que afectan directamente a vecinos colindantes.
Minería y extracción	Las operaciones extractivas generan polvo, vibraciones y cambios paisajísticos con alto impacto vecinal.
Energía y <i>utilities</i>	Plantas generadoras, subestaciones y ductos impactan el entorno y requieren gestión territorial activa.
Logística y distribución	El tránsito de vehículos pesados genera ruido, vibraciones y riesgos viales en entornos residenciales.
Hoteles y turismo	Las operaciones hoteleras impactan a vecinos con ruido nocturno, estacionamiento y afluencia de personas.
Comercio de gran formato	Los centros comerciales y tiendas de autoservicio generan congestión vial y cambios en la dinámica local.

4. Normas, leyes, estándares, certificaciones, ODS e ISO

Categoría	Nombre	Descripción	Relevancia para el indicador
Ley mexicana	LGEEPA	Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente	Establece mecanismos de participación social en proyectos con impacto ambiental.
Convenio internacional	Convenio 169 OIT	Convenio sobre Pueblos Indígenas y Tribales	Exige consulta previa, libre e informada; incorporado en legislación mexicana.
ISO	ISO 26000 (cl. 6.8)	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Lineamientos sobre vinculación y desarrollo comunitario como práctica de responsabilidad social.
Estándar minero	ICMM	Consejo Internacional de Minería y Metales	Principios de relacionamiento comunitario para industrias extractivas.
ODS	ODS 11	Ciudades y comunidades sostenibles	Promueve comunidades inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles.
Estándar RSE	GRI 413	Comunidades locales	Estándar de reporte sobre impactos en comunidades locales y mecanismos de participación.
Marco internacional	Principios Rectores ONU sobre Empresas y DDHH	Marco de debida diligencia en derechos humanos	Incluye la obligación de consultar a comunidades afectadas por operaciones empresariales.



5. Factores que influyen en la implementación

- Tipo de industria y grado de impacto ambiental y social en las comunidades vecinas.
- Proximidad geográfica de las operaciones a centros poblacionales o comunidades indígenas.
- Historial de relación entre la empresa y las comunidades vecinas.
- Marco regulatorio aplicable según el sector (extractivo, energético, inmobiliario).
- Nivel de organización social de las comunidades vecinas.
- Capacidad interna de la empresa para gestionar relaciones comunitarias.
- Contexto socioeconómico y niveles de desigualdad en la zona de influencia.

6. Cómo crear un programa de vinculación con vecinos

- Realizar un mapeo de comunidades vecinas e identificar actores clave y líderes comunitarios.
- Establecer mecanismos formales de diálogo (comités, asambleas, buzones de quejas).
- Desarrollar un diagnóstico participativo de necesidades y expectativas comunitarias.
- Implementar un sistema de atención y seguimiento a quejas y solicitudes de vecinos.
- Crear programas de beneficio mutuo basados en las necesidades identificadas.
- Documentar los acuerdos y compromisos asumidos con las comunidades.
- Evaluar periódicamente la calidad de la relación con las comunidades vecinas.

7. Beneficios empresariales

- Licencia social para operar que reduce riesgos de conflictos y bloqueos.
- Prevención de conflictos sociales que pueden paralizar operaciones.
- Identificación temprana de riesgos y oportunidades en el entorno comunitario.
- Confianza y colaboración comunitaria que facilita proyectos de expansión.
- Fortalecimiento de la reputación local de la empresa.
- Reducción de litigios y costos asociados a conflictos comunitarios.
- Generación de valor compartido con impacto positivo en el entorno operativo.

8. Riesgos de no implementar

- Conflictos sociales que pueden escalar hasta el bloqueo de operaciones.
- Oposición comunitaria a proyectos de expansión o nuevas operaciones.
- Daño reputacional por percepción de desinterés o abuso hacia las comunidades.
- Litigios por afectaciones no atendidas o falta de consulta comunitaria.
- Pérdida de licencia social que compromete la viabilidad operativa.
- Incumplimiento de obligaciones de consulta previa con consecuencias legales.
- Costos crecientes por remediación de conflictos no prevenidos.



9. Herramientas y recursos

- Metodologías de mapeo de actores y diagnóstico comunitario participativo.
- Sistemas de gestión de quejas y solicitudes comunitarias.
- Guías de relacionamiento comunitario (ICMM, IFC, ISO 26000).
- Herramientas de evaluación de impacto social y ambiental.
- Protocolos de consulta previa conforme al Convenio 169 OIT.
- Modelos de acuerdos comunitarios y convenios de beneficio mutuo.
- Indicadores de calidad de la relación comunitaria y encuestas de percepción.

10. Mejores prácticas

- Mantener canales de comunicación permanentes y accesibles para las comunidades vecinas.
- Realizar reuniones periódicas con representantes comunitarios y documentar acuerdos.
- Responder de manera oportuna y transparente a quejas y solicitudes.
- Involucrar a las comunidades en el diseño de programas de beneficio mutuo.
- Medir y reportar los indicadores de calidad de la relación comunitaria.
- Implementar mecanismos de resolución alternativa de conflictos antes de la vía legal.
- Publicar informes de relación comunitaria accesibles para los vecinos.

11. Métricas de impacto

11.1 Métricas de prevención

Nombre de la métrica	Descripción	Fórmula	Periodicidad sugerida	Obligatoriedad normativa o marco de referencia
Mapeo de comunidades actualizado	% de operaciones con mapeo de comunidades vecinas vigente	$(\text{Operaciones con mapeo} / \text{Total operaciones}) \times 100$	Anual	LGEEPA; GRI 413
Mecanismos de diálogo operativos	Número de operaciones con mecanismo de diálogo comunitario activo	Conteo de operaciones con mecanismo	Anual	ISO 26000; GRI 413
Reuniones comunitarias realizadas	Número de reuniones formales con comunidades vecinas por periodo	Conteo de reuniones documentadas	Semestral	LGEEPA; Convenio 169 OIT
Canal de queja comunitaria operativo	% de operaciones con canal de queja comunitaria accesible	$(\text{Operaciones con canal} / \text{Total}) \times 100$	Anual	Principios Rectores ONU; GRI 2-25



11.2 Métricas de corrección, control o mitigación

Nombre de la métrica	Descripción	Fórmula	Periodicidad sugerida	Obligatoriedad normativa o marco de referencia
Quejas comunitarias recibidas	Número de quejas de comunidades vecinas en el periodo	Conteo de quejas	Trimestral	GRI 413; Principios Rectores ONU
Tasa de resolución de quejas comunitarias	% de quejas comunitarias resueltas en plazo razonable	$(\text{Resueltas} / \text{Total quejas}) \times 100$	Trimestral	GRI 2-25; ISO 26000
Conflictos sociales activos	Número de conflictos sociales activos con comunidades	Conteo de conflictos abiertos	Trimestral	GRI 413; Principios Rectores ONU
Tiempo de respuesta a quejas comunitarias	Días promedio para responder una queja comunitaria	$\text{Suma días} / \text{Número de quejas}$	Trimestral	GRI 2-25; ISO 26000

11.3 Métricas de transformación, resarcimiento o generación de bienestar

Nombre de la métrica	Descripción	Fórmula	Periodicidad sugerida	Obligatoriedad normativa o marco de referencia
Percepción comunitaria de la empresa	% de vecinos con percepción positiva de la empresa	$(\text{Percepciones positivas} / \text{Total encuestados}) \times 100$	Anual	GRI 413; ISO 26000
Proyectos de valor compartido	Número de proyectos de valor compartido con comunidades vecinas	Conteo de proyectos documentados	Anual	ISO 26000; ODS 11
Reducción de conflictos	Variación en número de conflictos comunitarios vs. periodo anterior	$((\text{Conflictos anterior} - \text{Actual}) / \text{Anterior}) \times 100$	Anual	GRI 413; Principios Rectores ONU
Inversión en vinculación comunitaria	Recursos destinados a programas de vinculación con vecinos	Inversión total (MXN)	Anual	GRI 413; ODS 11



12. Conclusión

La vinculación con comunidades vecinas es un imperativo estratégico que determina la viabilidad operativa de la empresa a largo plazo. Las organizaciones que establecen relaciones basadas en el diálogo, el respeto y el beneficio mutuo construyen una licencia social que previene conflictos y genera valor compartido.

El Distintivo ESR® reconoce a las empresas que transitan desde el compromiso básico hasta modelos de valor compartido con sus comunidades vecinas, contribuyendo a relaciones empresariales-comunitarias sostenibles y mutuamente beneficiosas.