



This is our **Communication on Progress** in implementing the Ten Principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN goals.

We welcome feedback on its contents.

## COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO

Informe 2019 - 2020

**TÍTULO: Nuestra transformación dentro del nuevo contexto mundial.**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'J.M.F.', positioned above a horizontal line.

Septiembre 2021, Javier Benjamín Meneghini  
Gerente de Asuntos Legales y Capital Humano,  
REFINOR S.A

Contacto: José María Barchini – Capital Humano

E-mail: [josemaria.barchini@refinor.com](mailto:josemaria.barchini@refinor.com)

Teléfono: 54(381) 4334328

**Señor António Guterres**  
**Secretario General de la ONU**

Es un gusto poder compartir nuevamente nuestra gestión para transformar a Refinor en una compañía cada día más sustentable y renovar nuestro compromiso con los principios declarados en el Pacto Global, contribuyendo de este modo a la misión y objetivos de las Naciones Unidas.

En esta ocasión, estamos presentando el informe de gestión correspondiente a los años 2019 y 2020. Si nos remitimos a este último, es importante destacar cómo redoblamos esfuerzos en torno al cuidado de la salud de nuestros colaboradores, contratistas y la comunidad en general, en el marco de la pandemia causada a nivel global por el virus COVID-19.

A pesar de estos acontecimientos que afectan a todo el planeta, en Refinor continuamos recorriendo el camino de transformación de nuestra compañía iniciado en 2016, modificando nuestro foco en los negocios, con importantes avances, tanto en la concreción de acuerdos con socios estratégicos, como en la gestión de obras para adecuar nuestras operaciones a los nuevos desafíos.

Seguimos comprometidos en profundizar un modelo de gestión sustentable, integrando acciones y estrategias que fortalezcan la adopción de prácticas y políticas que contribuyan a construir un presente y futuro mejor para todos.

Cordialmente,

**Guillermo Pérez Guillamón**  
**Gerente General**

## **Descripción breve de la empresa**

Refinería del Norte S.A. ("Refinor") se constituyó en 1992 a partir de la privatización de activos de YPF S.A. ubicados en la Cuenca Noroeste de Argentina.

Somos una empresa regional, dedicada a procesar, transportar y comercializar hidrocarburos. Desde 1992 Refinor abastecemos de productos derivados del petróleo y el gas natural; además de servicios logísticos al norte argentino.

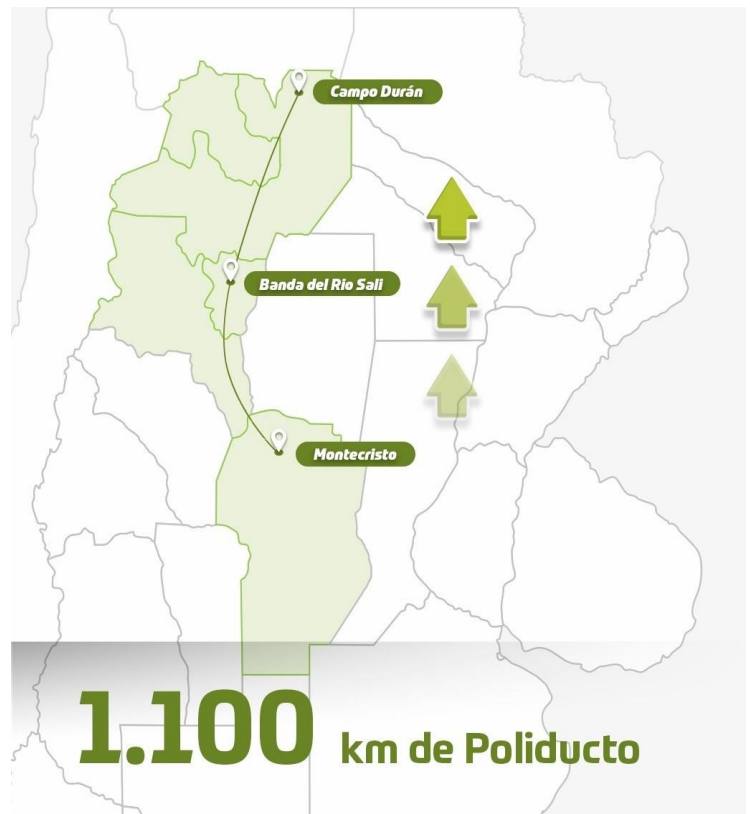
Nuestros accionistas son YPF S.A., Pluspetrol S.A. y Pampa Energía S.A.

Entre los principales activos de Refinor contamos, con un complejo industrial ubicado en Campo Durán, provincia de Salta - Argentina, compuesto por una refinería y plantas de turbo expansión en las que recibimos y procesamos petróleo crudo y gas natural proveniente de la cuenca Noroeste y de Bolivia. Refinor dispone de una capacidad para procesar 25.500 barriles/día en Topping y 20,35 millones de m<sup>3</sup>/d de gas en Turbo expansión nominal, y operativo de 11 MM m<sup>3</sup>/d obteniendo 120.000 Tn/año de gas licuado de petróleo (GLP).

Refinor es la titular de una concesión de transporte de hidrocarburos sobre un poliducto de 1.100 Km de longitud que atraviesa seis provincias de la Argentina, desde Campo Durán (Salta) hasta Montecristo (Córdoba). Además, Refinor mantiene una red de ductos conectados con Bolivia, abriendo el mercado de exportación de combustibles al extranjero.

Al contar con el sistema más competitivo de almacenaje y distribución del norte del país, podemos ofrecer a nuestros clientes los mejores combustibles con eficiente disponibilidad y a precios convenientes.

Refinor es el único sistema logístico



integrado del downstream y del Gas Licuado de Petróleo (GLP), que parte de la captación de petróleo y gas natural de la cuenca del Noroeste Argentino y de Bolivia, hasta la llegada a los mercados del norte y centro del país.



Comprometidos con el desarrollo de nuestra región, desde 1994 desarrollamos una red de Centros de Servicios que se extiende por Argentina en las provincias de Salta, Tucumán, Jujuy, Santiago del Estero, Chaco, La Rioja y Catamarca, donde comercializamos nuestras líneas de combustibles con lo más altos estándares de calidad en más de 90 bocas de expendio.

En términos de participación del mercado, tenemos una participación del 24% en el sector de motonaftas del noroeste y del 2,1% a nivel nacional y una presencia del 16% en el mercado del gasoil en el noroeste y del 1,4% a nivel país.

Actualmente, para llevar adelante nuestras operaciones, empleamos más de 350 personas de manera directa y aproximadamente 200 de manera indirecta. A su vez, la red de Centros de Servicios operadas por terceros emplea más de 1000 trabajadores de las localidades en las que están ubicados.



En el marco de su gestión sostenible, Refinor desarrolla su estrategia de RSE con un propósito de generar impactos positivos en la sociedad, construyendo una relación ética y de transparencia con todos los sectores con los que se relaciona.

Concebimos la sostenibilidad, como un enfoque integral del negocio basado en un adecuado balance de impactos que generamos en las dimensiones económicas, sociales y ambientales, tomando en cuenta las expectativas de los sectores interesados.

En este marco, procuramos estar en contacto continuo con nuestros "stakeholders" para implementar sistemas de gestión socialmente sostenibles que nos permitan integrar de manera armónica, nuestros valores y objetivos estratégicos con las expectativas e intereses de estos grupos.

Asimismo, promovemos políticas y prácticas, que fomentan en nuestros equipos, el desarrollo de competencias que favorecen una mirada integral, en la que se gestionan y administran riesgos, considerando en nuestras acciones presentes los impactos futuros, en un proceso dinámico de mejora continua.



Actualmente las operaciones de Campo Durán representan una fuente directa de empleo para más de 200 personas, con amplio impacto en el empleo indirecto a través de sus contratistas y proveedores de alrededor de 150 empleos más. Sin embargo, en los últimos años la refinería encuentra operando a un 30 % su capacidad.

Esta realidad que enfrenta la región en general y la refinería, en particular, se debe en parte, a que día a día las reservas de hidrocarburos de la cuenca del noroeste van disminuyendo, y, por ende, la disponibilidad

de petróleo crudo y condensado de gas, principales materias primas necesarias para la obtención de naftas y gasoil de la Refinería Campo Durán.

Sumado a esto, en los últimos tiempos no se han registrado inversiones de envergadura en materia de exploración y explotación, provocando que la Refinería Campo Durán ingrese a una operación no continúa generando una gran subutilización de sus activos.

La declinación de la producción de hidrocarburos en la cuenca del NOA, abastecedora primaria de nuestra refinería de Campo Durán, nos obliga a transformar el modelo de negocios de Refinor.

Pasamos de ser una empresa con foco en el procesamiento de hidrocarburos, hacia una compañía con un fuerte foco en los servicios logísticos.

Por ese motivo, estamos construyendo la nueva Refinor para ser la compañía líder de soluciones energéticas y logística del NOA.

Para desarrollar nuestro nuevo modelo de negocios, partimos de 2 proyectos fundamentales de nuestra estrategia:

- **La reversión del poliducto:** a través de la revalorización y utilización del poliducto en sentido inverso al actual, transformándonos en una empresa cuya principal actividad es logística aprovechando al máximo nuestra red de ductos y asegurando el abastecimiento a nuestra red de centros de servicios.
- El otro pilar de la estrategia es el **Poliducto Andina** que consiste en conectar la Refinería Campo Durán a con el sistema de ductos de Bolivia para realizar bombeos de combustibles entre países.

Nuestros proyectos impactan de manera positiva en el negocio de Centros de Servicios, garantizándoles a nuestros clientes:

- Abastecimiento permanente de combustibles a todos los centros de servicios de la Red Refinor.
- Comercialización de combustibles con los más altos estándares de calidad del mercado.
- Desarrollo tecnológico de planta de despacho de Banda del Río Salí, mejorando controles y velocidad en la carga de los camiones que llevan combustibles a nuestras bocas de expendio.

## **Nuestra Misión Visión y Valores:**

### **Visión**

Ser la compañía líder de la región en brindar soluciones energéticas y logísticas.

### **Misión**

Generamos la energía que potencia el desarrollo del norte argentino, facilitando su conexión con otras regiones, con el compromiso de satisfacer a nuestros clientes, de propiciar un ambiente de trabajo seguro, inspirador e innovador, de obtener altos estándares de responsabilidad social y ambiental, y de maximizar el valor para nuestros accionistas.

### **Valores**

#### **Eficiencia**

Hacemos un buen uso de los recursos. Buscamos constantemente generar valor para la compañía. Obtenemos resultados con la rapidez, la calidad y los costos adecuados. Pensamos permanentemente en mejoras para nuestros procesos.

#### **Innovación**

Impulsamos el cambio. Somos flexibles y nos adaptamos a las necesidades actuales y futuras. Estamos dispuestos a aprender y desaprender permanentemente.

#### **Integridad**

Somos honestos, responsables y respetuosos. Actuamos siempre de forma segura. Cumplimos las leyes establecidas, así como con nuestras reglas internas. Somos coherentes entre lo que decimos y lo que hacemos. Pensamos y actuamos teniendo en cuenta a nuestros públicos de interés.

#### **Colaboración**

Cooperamos continuamente con los distintos equipos de trabajo. Trabajamos de forma integrada y con visión sistémica. Priorizamos el bien común por sobre el bien particular. Escuchamos activamente y fomentamos la participación.

The logo for Refinor, featuring a stylized green 'R' icon followed by the word 'refinor' in a lowercase, sans-serif font.

## Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional:

Refinor posee implementado un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad, y Salud ocupacional en toda la operación Industrial, certificados por Bureau Veritas Certification (BVC), validando nuestro desempeño en las siguientes tres normas internacionales, de forma anual.



Nuestro compromiso por preservar el medio ambiente se formalizó el 18 de diciembre de 1998, cuando Refinor certifica por primera vez la norma ISO 14001:1996. Desde entonces buscamos reafirmar año a año nuestra responsabilidad y compromiso con respecto a la protección y preservación del medio ambiente implementando, manteniendo y mejorando nuestro Sistema de Gestión Ambiental, de acuerdo con los requerimientos de la norma ISO 14001, la cual alcanza nuestra Operación Industrial abarcando las actividades de refinación, transporte y comercialización de derivados de petróleo.



El 22 de Diciembre del año 2000, certificamos por primera vez con el alcance a todos los procesos involucrados en nuestra operación industrial, validando la calidad de nuestros productos y servicios prestados bajo un Sistema de Gestión de Calidad ISO9001. A partir de ese momento se dio comienzo a un proceso continuo de organización, análisis y mejora de los procesos para asegurar la calidad de nuestros productos y servicios; procurando aumentar la satisfacción de nuestros clientes. Actualmente seguimos enfocados en este objetivo que nos lleva año a año a mejorar el desempeño en el área de calidad y bajo el control y seguimiento del ente certificador que mide nuestra efectividad a través de auditorías externas de seguimiento para asegurar el adecuado mantenimiento bajo los estándares ISO 9001. Nuestra filosofía de trabajo se extendió a través de nuestros Operadores de la Red de Centros de Servicios, los que trabajaron para implementar su propio Sistema de Gestión de la Calidad en sus Estaciones.



Nuestro camino hacia la protección a la seguridad y la salud ocupacional de nuestros colaboradores tuvo su origen en enero del año 2004, momento en que certificamos por primera vez OHSAS 18001:1999. Desde entonces y hasta la fecha, se mantiene vigente nuestro objetivo trazado y extendido también hacia nuestros contratistas y visitas, que procura que todos los que trabajan para Refinor y/o en su nombre, retornen a sus hogares día tras día, luego de sus



Esta certificación incluye la acreditación de los requisitos auditables exigidos por la Norma ISO 14.001 y las acciones de Responsabilidad Socio Ambiental Empresaria de acuerdo con los criterios de Balance Social contenidos en los indicadores GRI (Global Reporting Initiative). Esta distinción es entregada por el Gobierno de la Provincia de Salta, lo que implica un importante reconocimiento a la tarea desarrollada por Refinor, siendo su alcance internacional con respaldo del Organismo Argentino de Acreditaciones.





## Nuestra política de gestión

Entendemos que nuestro liderazgo y la naturaleza del negocio, conllevan una responsabilidad importante. Por eso, estamos comprometidos con el desarrollo sustentable de nuestra compañía y el de las comunidades en las que operamos, cuidando y respetando al medio ambiente en cada una de nuestras acciones.

Este compromiso se refleja en nuestra Política de Gestión, la que redefinimos en 2018 y cuya implementación y control es responsabilidad de la alta gerencia y de los gerentes de cada área, bajo la supervisión y aprobación del Directorio.

**Política de gestión**

En el marco de nuestra visión, misión y valores, para nuestras actividades de producción, comercialización, servicios energéticos y logísticos.

Nuestro **Compromiso**

- Cumplimos con la legislación y los compromisos asumidos.
- Aumentamos la satisfacción de nuestros clientes.
- Protegemos el medio ambiente, previniendo la contaminación.
- Mejoramos continuamente el sistema de gestión para un eficiente desempeño.
- Trabajamos de manera segura y saludable, eliminando peligros, minimizando riesgos y enfermedades, respondiendo en forma rápida y eficaz ante emergencias.
- Incentivamos la consulta y participación de nuestra gente.

Asimismo, para llevar adelante estos compromisos, nuestro trabajo diario se enmarca en nuestra Política de RSE:

Creemos en la importancia del trabajo articulado con los grupos de interés para una verdadera gestión sustentable. Por ello, mantenemos relaciones cercanas con los municipios y gobiernos provinciales en donde se encuentran nuestras instalaciones.

Además de la contribución correspondiente, establecemos vínculos estrechos para promover el desarrollo de las comunidades, con los municipios de San Miguel de Tucumán y Banda del Río Salí, en la provincia de Tucumán, Tartagal y Aguaray, en la provincia de Salta. Asimismo, somos miembros del Instituto Argentino de Petróleo y Gas (IAPG) donde compartimos y discutimos con las organizaciones colegas acerca de las mejores prácticas para nuestro sector.

Una manera de involucrar a nuestros grupos de interés en nuestra gestión de la sostenibilidad es la presente publicación, que refleja nuestros avances en materia económica, social y ambiental.

**Este informe es aprobado por la Gerencia de Capital Humano y la Gerencia General.**

# **Nuestro compromiso con los Derechos Humanos**

**1** *Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales respetados universalmente, dentro de su ámbito de influencia.*

**2** *Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de la vulneración de los derechos humanos.*

En Refinor, entendemos la responsabilidad que tenemos como empresa, de respetar y hacer respetar a nuestras contratistas y clientes los derechos humanos. Esto implica, implementación de prácticas, tanto internas como con las comunidades que promuevan el respeto y el disfrute de los derechos humanos, evitar prácticas o actividades que puedan poner en riesgo o que tengan impacto negativo sobre los derechos humanos y hacer frente, o remediar las consecuencias negativas cuando se produzcan. En este sentido, continuamos vinculándonos y comprometidos, con nuestra gente, con el desarrollo sostenible de las comunidades y cuidado del medio ambiente.

De esta forma, continuamos trabajando a través de nuestro código de ética empresarial, así como un canal de denuncias destinado a que todos quienes se relacionen de una u otra forma con Refinor, puedan denunciar hechos que vayan en contra de lo estipulado por nuestra compañía, sobre la base de garantizar y promover comportamientos que promuevan los derechos humanos. Este canal de denuncias es administrado por una empresa especializada en este tipo de gestiones, lo que lo torna aún más confiable y transparente. Está disponible en nuestro sitio web, tanto interno como externo y su existencia fue difundida a nuestros principales públicos de interés.

Por otra parte, a partir de la oportunidad que significa para la región **el Proyecto Poliducto Andina**, una obra de envergadura que permitirá generar un canal de abastecimiento eficiente de derivados y/o condensado entre Argentina - Bolivia, convirtiendo a REFINOR en la única empresa con vinculación por ductos con el país vecino y abasteciendo a Bolivia con producto REFINOR y/o de un tercero; la empresa ha decidido canalizar parte de los recursos invertidos en el proyecto al desarrollo social, económico y ambiental de las comunidades próximas al mismo reafirmando así el compromiso de la compañía en materia de sustentabilidad.

El Proyecto Poliducto Andina es abordado en perspectiva multidisciplinaria y transversal a toda la compañía.

Se espera que repercuta de manera positiva en los siguientes aspectos:

- Asegurar la continuidad de la actividad del Complejo de Campo Durán, revalorizando los activos en desuso y asegurando puestos de trabajo de manera directa e indirecta a través de contratistas involucrados en las diferentes etapas y actividades del proyecto.
- Desarrollar vínculos y nuevos negocios de impacto económico a nivel provincial, nacional y con Bolivia, por ejemplo, a través del vínculo con YPFB (Bolivia) e incremento el volumen de actividad.
- Generar y mantener de vías de acceso locales (desarrollo de infraestructura que beneficia de manera directa a la zona de influencia del proyecto).
- Reducir el tránsito de camiones para la comercialización en la zona aduanera lo cual repercutirá en una menor polución (disminución huella de carbono) y disminución de potenciales derrames por accidentes.
- Fortalecer la vinculación con las diferentes comunidades involucradas en la implementación y correcta operación del ducto desde una lógica de genuino acercamiento sostenible en el largo plazo. Es clave en este sentido, la gestión y abordaje de las expectativas que el proyecto pudiera generar en la población, la concreción de inversión social eficaz y el desarrollo de una comunicación fluida con las comunidades que permita el fortalecimiento de vínculos con perspectiva de largo plazo.

Para lograr el cometido mencionado, REFINOR, ha diseñado este Programa de Desarrollo Comunitario junto con Potenciar, una plataforma metodológica y de gestión de Fundación Los Grobo, que acelera e incrementa el impacto de iniciativas colaborativas de desarrollo sostenible desde la lógica del Impacto Colectivo.

### **Objetivos del Programa**

A través del lanzamiento del **Programa de Desarrollo Comunitario Poliducto Andina** se espera *consolidar una agenda de inversión social estratégica con las comunidades*

*cercanas a la operación de REFINOR o aquellas que se encuentran en la zona de influencia de la compañía.* Esta agenda, que alineada con la estrategia general de sustentabilidad de REFINOR, está orientada a la promoción del desarrollo socioeconómico local de las comunidades a partir de una serie de supuestos fundamentales sobre los cuales se trabaja y se construye día a día:

- La identificación y priorización de líneas de acción con el fin de fortalecer los vínculos entre la empresa con los actores locales a partir de las distintas instancias de diálogo y participación;
- La generación de puentes de comunicación formales entre la compañía y las comunidades claves para la generación de confianza entre las partes;
- El respeto mutuo y la definición conjunta de estrategias de relacionamiento basadas en oportunidades y necesidades reales con una mirada de largo plazo.
- El desarrollo de acciones permanentes para afianzar y mantener la confianza entre las partes, construyendo un proceso sustentable.

Asimismo, el Programa tiene como principales objetivos específicos:

- Diseñar de manera participativa una estrategia integral y un modelo de gestión sustentable. El mismo está orientado a financiar y acompañar iniciativas que contribuyan de manera directa con el desarrollo socioeconómico de los territorios donde opera REFINOR.
- Garantizar un modo de vinculación pacífico, permanente y sistemático con las comunidades durante todo el ciclo de vida del Proyecto Poliducto Andina, promoviendo el desarrollo social, económico y ambiental de las mismas.
- Asegurar que las unidades operativas y los empleados de la compañía conozcan y comprendan los efectos directos, indirectos y sinérgicos generados por sus actividades, las expectativas, oportunidades y necesidades de las comunidades y tomen decisiones informadas en relación a los mismos.
- Facilitar la existencia de espacios de coordinación interfuncional y de responsabilidad compartida al interior de la compañía y entre autoridades locales, beneficiarios y equipos técnicos con el objetivo de movilizar recursos, habilidades, conocimientos y competencias y colocarlos al servicio del desarrollo de los territorios.
- Favorecer contextos de creación conjunta de valor, corriéndose del lugar de meros donantes, generando espacios de intercambio y diálogo, empoderando organizaciones y personas, desarrollando capacidades locales y detectando problemas y oportunidades que puedan ser abordadas desde el involucramiento y la articulación intersectorial.
- Construir vínculos basado en la confianza, que mejoren los resultados de la compañía, minimicen los riesgos, generen oportunidades de desarrollo para las comunidades e incidan positivamente en la calidad de vida de sus habitantes.
- Avanzar sobre una agenda de desarrollo local más ambiciosa e innovadora en el largo plazo, apoyando iniciativas y procesos tendientes a la diversificación de la matriz productiva y el fortalecimiento de las capacidades locales.
- Construir un modelo de relacionamiento, donde los distintos actores de la comunidad conozcan en profundidad la agenda de los demás e interactúen y cooperen para contribuir con el logro de los objetivos individuales y colectivos.
- Financiar proyectos realistas, que cuenten con el apoyo de los actores locales, que dejen capacidades instaladas en las comunidades.

## Zona de incidencia

El **Programa de Desarrollo Comunitario Poliducto Andina** se lleva a cabo en 10 barrios / comunidades del municipio de Salvador Mazza y Aguaray. Han sido seleccionados según la criticidad de cada uno de los territorios para el proyecto. En este sentido, todos los barrios / comunidades serán afectados por las obras para readecuar el poliducto y realizar el cambio de traza.

Las comunidades alcanzadas por el Proyecto Poliducto Andina pueden clasificarse en dos grupos o zonas de acuerdo con lo localización geográfica:

### ZONA 1:

1. B° Sector 5, Municipio de Salvador Mazza.
2. B° La Playa, Municipio de Salvador Mazza.
3. B° San Cayetano, Municipio de Salvador Mazza.
4. Comunidad Originaria Guaraní "La Pista", Municipio de Salvador Mazza.
5. Comunidad Originaria Guaraní "El Obraje", Municipio de Salvador Mazza.
6. Comunidad Originaria Guaraní "La Bendición", Municipio de Salvador Mazza.
7. Comunidad Originaria Wichí "Monte Sinaí", Municipio de Salvador Mazza.
8. Comunidad Originaria Guaraní "El Arenal", Municipio de Salvador Mazza.
9. Comunidad Originaria Guaraní "Caraparí", Municipio de Salvador Mazza.



--- SALVADOR MAZZA  
--- BARRIOS DE SALVADOR MAZZA

## ZONA 2:

10. Comunidad Originaria Chané "Campo Durán", Municipio de Aguaray.



## **Etapas del Proyecto**

### **ETAPA 1 | Difusión y generación de acuerdos**

Con el objeto de fomentar la confianza, el respeto y el compromiso por parte de REFINOR y Potenciar con cada una de las comunidades, durante esta primera etapa se realizaron reuniones informativas. Estas instancias de diálogo, a las cuales se invitó a participar a toda la comunidad – referentes sociales, educativos, políticos y de las otras organizaciones relevantes en cada territorio – tuvieron por finalidad presentar a las comunidades el proyecto, destacando la importancia que tiene no solo para la compañía, sino también para la región en un contexto de crisis y oportunidad.

Luego de la presentación se informó a las comunidades del lanzamiento del **Programa de Desarrollo Comunitario Poliducto Andina**, una herramienta de vinculación con las

comunidades que va a acompañar el proyecto y contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran bajo la zona de incidencia directa del Poliducto Andina.

- ✓ Identificación de referentes locales / comunitarios.
- ✓ Convocatoria ampliada a las reuniones informativas.
- ✓ Presentación del Proyecto Poliducto Andina en las comunidades alcanzadas y a los grupos de interés: medios de comunicación y gobiernos locales.
- ✓ Presentación del Programa de Desarrollo Comunitario, alcances y modalidades de participación a las comunidades alcanzadas y a los grupos de interés: medios de comunicación y gobiernos locales.
- ✓ Adhesión de las comunidades alcanzadas al Proyecto Poliducto Andina y al Programa de Desarrollo Comunitario.
- ✓ Firma de la Carta Compromiso entre las partes – REFINOR, Comunidades alcanzadas, Potenciar.
- ✓ Designación de referentes de cada una de las comunidades alcanzadas para la conformación de la Mesa de Sustentabilidad del Proyecto "Poliducto Andina".

## **ETAPA 2 | Diagnóstico Participativo**

- ✓ Diseño de la metodología de relevamiento de la información, diseño de piezas de comunicación e invitaciones.
- ✓ Convocatoria ampliada.
- ✓ Desarrollo de los talleres diagnósticos.
- ✓ Sistematización de los encuentros.

## **ETAPA 3 | Diseño**

En esta etapa se identificaron las capacidades locales y se realizaron talleres de los que participaron en igualdad de condiciones todos los miembros de las comunidades. Durante esta etapa y a partir de los avances de las etapas precedentes se buscó transformar las ideas de desarrollo, surgidas en la etapa diagnóstica, en proyectos viables y financiados por REFINOR.

Los talleres de diseño sirvieron para: generar confianza y capital social, fortalecer los espacios de construcción colectiva y planificación participativa en las comunidades, transformar oportunidades de desarrollo local en proyectos viables y financiados y promover el trabajo asociado entre distintos niveles y sectores en pos del desarrollo integral del territorio.

- ✓ Priorización de ideas de proyectos y evaluación de factibilidad de cada una de ellas.
- ✓ Diseño de los proyectos e iniciativas concretas a ser financiados y acompañados.



- ✓ Confección de planes de acción, búsqueda y validación de presupuestos.
- ✓ Presentación de proyectos en cada comunidad.

#### **ETAPA 4 | Implementación**

- ✓ Determinación de fases de implementación según planificación de obras del Poliducto Andina.
- ✓ Firma de Carta Acuerdo con la comunidad.
- ✓ Canalización de recursos para la implementación de los proyectos diseñados.
- ✓ Seguimiento de obras en perspectiva "Avances del Proyecto Poliducto Andina"
- ✓ Rendición de cuentas en relación con el uso de los recursos y a las actividades desarrolladas.
- ✓ Diálogo constante con las comunidades.
- ✓ Versatilidad y capacidad de ajuste en los proyectos de acuerdo con las demandas de las comunidades.

#### **ETAPA 5 | Acompañamiento**

Durante esta etapa, se monitorea y acompaña los distintos proyectos brindando asesoría y asistencia técnica con el objeto de potenciar las diferentes iniciativas y garantizar su correcto funcionamiento, así como también su sustentabilidad en el mediano y largo plazo.

Durante esta instancia de trabajo el foco está puesto en la generación de alianzas estratégicas con otros actores locales, además de REFINOR, que puedan acompañar, a futuro, la vida del proyecto. Estos actores bien podrían ser los diferentes niveles del Estado (Nacional, Provincial, Municipal) en sus distintas áreas de trabajo según amerite cada proyecto, las Organizaciones de la Sociedad Civil, Empresas u Organismos multinacionales.

- ✓ Acompañamiento técnico y difusión de resultados alcanzados.
- ✓ Presentación de resultados en cada comunidad.
- ✓ Gestión de alianzas estratégicas.

#### **Información e indicadores de gestión**

#### **ETAPA 1 | Difusión y Generación de Acuerdos**

La Etapa 1 se desarrolló durante el mes de agosto de 2019. Esta instancia consistió en la realización de 12 reuniones informativas (uno en cada comunidad alcanzada por el proyecto + 2 con Grupos de interés), previo a ello se realizó un mapeo de actores relevantes del territorio, se gestionaron los contactos con cada uno de ellos y se estableció un vínculo con los referentes de las comunidades para proceder luego a la elección del lugar y la hora de realización de cada reunión informativa. La convocatoria a estas reuniones fue abierta a toda la comunidad.

**El objetivo de la Etapa 1 fue generar los acuerdos mínimos de participación, validar los referentes locales y entablar con las comunidades un vínculo sincero que contribuya al desarrollo de confianza, el dialogo y el respeto.**

#### *Compromisos comunitarios*

Los Compromisos Comunitarios se generaron a instancias de la información presentada por REFINOR la cual describe los alcances de las obras vinculadas al Poliducto Andina en cada una de las comunidades.

COMUNIDAD	Nº ASISTENTES A LA REUNIÓN	FIRMA CARTA ACUERDO
<b>SECTOR 5</b>	25	Sí.
<b>LA PLAYA</b>	32	Sí.
<b>SAN CAYETANO</b>	20	Sí.
<b>LA PISTA</b>	110	Sí.
<b>EL OBRAJE</b>	20	Sí.
<b>LA BENDICIÓN</b>	18	Sí.
<b>MONTE SINAI</b>	15	Sí.
<b>EL ARENAL</b>	27	Sí.
<b>CARAPARÍ</b>	45	Sí.
<b>CAMPO DURÁN</b>	52	Sí.

#### *Información relevante*

- ✓ La Etapa 1 tuvo lugar los días 20, 21 y 22 de agosto de 2019.
- ✓ Se realizó un *mapeo de actores clave*.
- ✓ Se realizaron 10 reuniones informativas en cada comunidad.
- ✓ Se realizaron 2 reuniones informativas con grupos de interés: Medios de comunicación y Gobiernos locales.
- ✓ Se consolidó un *Informe no técnico* fuente de información del Proyecto.

- ✓ Se consolidó una *presentación en PPT resumen del Proyecto Poliducto Andina y del Programa de Desarrollo Comunitario Poliducto Andina* para la facilitación del encuentro.
- ✓ Se dejó copia impresa de la *Descripción del Proyecto y el Programa* en cada una de las comunidades.
- ✓ La presentación del Proyecto Poliducto Andina estuvo a cargo de la Gerencia de Capital Humano, de un analista del proyecto de REFINOR.
- ✓ La presentación del Programa de Desarrollo Comunitario Poliducto Andina estuvo a cargo de Potenciar.
- ✓ Se generaron 10 *Compromisos Comunitarios* con cada una de las comunidades en las cuales las mismas deciden de manera voluntaria participar del Proyecto de Desarrollo Comunitario Poliducto Andina.
- ✓ Se validaron los referentes de cada una de las partes y se convalido un único método de trabajo para el desarrollo del Proyecto basado en el diálogo, el flujo de información y el acuerdo pacífico entre las Comunidades y REFINOR.
- ✓ Se conformó La Mesa de Sustentabilidad del Proyecto "Poliducto Andina" está compuesta por dos referentes de cada una de las comunidades alcanzadas por el proyecto. Esta mesa es la contraparte de la compañía en materia de sustentabilidad y los representantes de cada comunidad son los responsables de difundir en sus comunidades los avances del proyecto Poliducto Andina y del Programa de Desarrollo Comunitario.
- ✓ Se dejó inaugurado un canal de comunicación entre la compañía y las comunidades con el objeto de que por ese canal la información fluya en ambas direcciones. El diálogo y la no violencia quedaron, a partir de esta instancia, convalidados para ser la única forma permitida para expresar las ideas y demandas.
- ✓ Ningunas de las comunidades alcanzadas por el Proyecto habían participado de una instancia informativa brindada por un en ocasiones anteriores. La expectativa fue alta y las jornadas resultaron satisfactorias en todos los casos.



## **ETAPA 2 | Diagnóstico participativo**

La Etapa 2 se desarrolló durante los meses de octubre y noviembre de 2019. Esta instancia consistió en la realización de 10 talleres comunitarios (uno en cada comunidad alcanzada por el proyecto), previo a la realización de los mismos, se contactó a los referentes validados por las comunidades, esto es: el / la cacique de comunidad originaria, el / la presidente de la comisión barrial o integrante de la comisión. A su vez, se realizó de forma conjunta la elección del lugar y la hora de cada jornada de trabajo. La convocatoria a los talleres de diagnóstico fue abierta a toda la comunidad.

El objetivo de la Etapa 2 fue trabajar con las comunidades, mediante el uso de herramientas participativas, en la definición de un autodiagnóstico de cada uno de los barrios, conociendo su historia, sus principales activos sociales, económicos, culturales y de organización, así como también sus oportunidades para el desarrollo y principales problemáticas.

Una vez desarrollado el diagnóstico y habiendo conocido las expectativas de cada una de las comunidades, las personas pudieron comenzar a pensar juntas diferentes ideas de proyectos posibles a implementar en el marco del **Programa de Desarrollo Comunitario Poliducto Andina**.

### *Ideas de proyectos comunitarios*

El listado de ideas de proyectos comunitarios surge a partir de la lluvia de ideas realizada por las comunidades y el posterior análisis de correspondencia de los proyectos a los criterios de selección determinados en el Programa.

Es importante destacar que en muchos casos las ideas que se transformaron en proyectos no han sido las primeras priorizadas por las comunidades. Ello responde a:

- La idea priorizada implica una erogación de fondos superlativa.
- La idea priorizada implica permisos de entes nacionales, provinciales y/o locales y estudios de impacto y factibilidad.
- La idea priorizada no responde a una necesidad de toda la comunidad, sino a un grupo pequeño de personas.
- La idea priorizada requiere para su ejecución una habilitación por parte de un superfiario.

Por su parte, en otros casos, y con el correr del tiempo, las ideas priorizadas por las personas en los talleres diagnósticos y de diseño, fueron reemplazadas por nuevas ideas

definidas en asambleas comunitarias convocadas por las autoridades de cada comunidad, como el caso de Caraparí, San Cayetano y La Playa.

*Listado de ideas de proyectos comunitarios*

<b>COMUNIDAD</b>	<b>N° ASISTENTES AL TALLER</b>	<b>IDEA DE PROYECTO</b>
<b>SECTOR 5</b>	30	1  Colocación de defensivos para el río. 2  Construcción de un puente – badén. 3  Espacio Recreativo. 4  Tanque cisterna.
<b>LA PLAYA</b>	53	1  Colocación de defensivos para el río. 2  Construcción de un badén peatonal. 3  Proyecto de huertas familiares y/o comunitaria. 4  Construcción de un Centro de Salud.
<b>SAN CAYETANO</b>	25	1  Construcción de una pasarela peatonal. 2  Colocación de defensivos para el río.
<b>LA PISTA</b>	105	1  Equipamiento y reacondicionamiento del Salón Comunitario.
<b>EL OBRAJE</b>	25	1  Construcción de un Centro de Salud. 2  Construcción de viviendas sociales. 3  Construcción de un espacio recreativo. 4  Proyecto de fábrica de ladrillos / bloquera.
<b>LA BENDICIÓN</b>	23	1  Colocación de defensivos para el río. 2  Construcción de un espacio tecnológico de acceso comunitario. 3  Solución de agua La Bendición 2 y 3. 4  Construcción de un Centro de Salud.
<b>MONTE SINAÍ</b>	7	1  Construcción de un templo Evangélico con equipamiento básico.
<b>EL ARENAL</b>	23	1  Equipamiento del salón odontológico

<b>CARAPARÍ</b>	35	1  Asistencia técnica para siembras asociadas /producción de hortalizas 2  Proyecto de carbón sostenible 3  Proyecto de saberes naturales / medicina ancestral 4  Construcción de un espacio tecnológico de acceso comunitario 5  Proyecto de fábrica de ladrillos / bloquera
<b>CAMPO DURÁN</b>	47	1  Proyecto de panadería comunitaria 2  Construcción de un espacio recreativo 3  Construcción de un cercado e iluminación para la cancha de futbol

*Información relevante*

- ✓ La Etapa 2 tuvo lugar entre los días 28, 29, 30 y 31 de octubre y 1 de noviembre de agosto de 2019.
- ✓ Realización de 10 talleres Diagnósticos para conocer en profundidad cada una de las comunidades e identificar expectativas.
- ✓ Se realizó un *diagnóstico participativo* por cada una de las comunidades in situ que incluyó:
  - Reconocimiento del territorio, caracterización de este, identificación de oportunidades y problemas junto a las comunidades.
  - Identificación de recursos disponibles y recursos escasos en el territorio.
  - Priorización de temas, ideas, iniciativas y proyectos de interés comunitario.
- ✓ La facilitación del taller de diagnóstico participativo estuvo a cargo de Potenciar.
- ✓ Posterior a los talleres y previo a la Etapa 3, se realizó un análisis de las ideas, evaluación de factibilidad, devolución a las comunidades y validación.
- ✓ Averiguación de presupuestos locales y de la región, vinculación con otros actores – INTA, Empresa ESE – CC, profesionales locales.





### ETAPA 3 | Diseño

La Etapa 3 se focalizó en el diseño de proyectos e iniciativas concretas a ser financiadas y acompañadas luego de evaluarse la factibilidad de todas las ideas presentadas por la comunidad en la instancia anterior.

En esta instancia se confeccionaron planes de acción, junto con las comunidades, y se validaron internamente los presupuestos para observar si eran viables o no, de acuerdo con los estándares definidos por la compañía.

#### *Proyectos comunitarios*

Todos los proyectos comunitarios se enmarcan en los criterios definidos por REFINOR y Potenciar para su desarrollo, esto es, cumple con alguno o varios de los siguientes ítems:

- Contribuye al desarrollo económico local;
- Favorece la inclusión social;
- Privilegia la educación y salud de niños, niñas y jóvenes;
- Promueve emprendimientos productivos;
- Promueve la generación de empleo y/o mejorar las condiciones de vida de las comunidades alcanzadas.

#### *Listado de proyectos comunitarios*

COMUNIDAD	PROYECTOS PRIORIZADOS	DETALLE
<b>SECTOR 5</b>	Tanque Cisterna.	El proyecto prevé la construcción de un tanque cisterna y la colocación de una bomba para mejorar el suministro de agua en el barrio Sector 5.
<b>LA PLAYA</b>	Playón Polideportivo.	El proyecto prevé la construcción de un playón polideportivo para la práctica de deportes como fútbol, vóley y básquet.
<b>SAN CAYETANO</b>	Equipamiento para cuadrilla de desmalezado y mantenimiento de espacios públicos + Equipamiento plaza infantil.	El proyecto prevé la compra de equipamiento para la cuadrilla de desmalezado de la Comisión Barrial. Asimismo, también prevé el mejoramiento del espacio público – plaza barrial - por medio del desmalezado, la nivelación y el equipamiento del espacio con juegos infantiles y bancos de

		descanso.
<b>LA PISTA</b>	Cercado perimetral con rejas y equipamiento del salón comunitario.	El proyecto incluye la construcción de una tapia lateral y el enrejado perimetral en el Centro Comunitario del barrio La Pista. También incluye el equipamiento mobiliario del Centro Comunitario.
<b>EL OBRAJE</b>	Construcción de un Centro de Salud.	Construcción de una Sala de Salud para la comunidad de El Obraje.
<b>LA BENDICION</b>	Construcción de un Centro de Salud.	Construcción de una Sala de Salud para la comunidad de La Bendición.
<b>MONTE SINAI</b>	Construcción y equipamiento básico de un Salón de Usos Múltiples.	Construcción de Salón de Usos Múltiples que la comunidad de Monte Sinaí destinará para realizar oficios religiosos y equipamiento básico del mismo.
<b>EL ARENAL</b>	Construcción de un consultorio odontológico y equipamiento mobiliario.	El proyecto prevé la compra e instalación de un sillón odontológico completo para la sala de Salud de la comunidad El Arenal.  El proyecto también incluye la construcción de un consultorio anexo a la sala de salud de El Arenal.
<b>CARAPARI</b>	Finalización de obra del salón de usos múltiples de la comunidad	El proyecto prevé la realización de obras de construcción para finalizar una obra que ha sido abandonada.
	Recambio de mangueras y colocación de tanques cisterna domiciliarios para la conexión de agua en los barrios de Yerba Buena, Playa Ancha y Madrejones.	El proyecto prevé el recambio de mangueras, la colocación de 11 tanques cisterna y la realización de tareas de mantenimiento con el objeto de mejorar la provisión de agua a familias aisladas.
	Proyecto productivo hortícola.	El proyecto prevé la compra de equipamiento para la realización de huertas familiares.

	Capacitación de soldadura.	El proyecto prevé el dictado de un curso de capacitación en soldadura nivel básico para 10 personas.
<b>CAMPO DURÁN</b>	Proyecto productivo de panadería	El proyecto prevé el equipamiento necesario para la instalación de una panadería comunitaria en la comunidad de Campo Durán.

*Información relevante*

- ✓ La Etapa 3 tuvo lugar entre los días 28, 29, 30 y 31 de octubre y 1 de noviembre de agosto de 2019.
- ✓ Se realizaron más de 15 reuniones bilaterales con los referentes de las comunidades validados para la toma de decisión en nombre de todos.
- ✓ La definición de los proyectos por parte de las comunidades, en muchos casos requirieron instancias de encuentro intracomunitarios y bajo las formas de organización características de las comunidades originarias.
- ✓ En el caso de Monte Sinaí, no se realizó esta instancia bajo la metodología Potenciar debido a que la comunidad ya había definido su proyecto y no consideró necesaria esta instancia. Ellos trabajaron internamente el proyecto y elevaron las características para su evaluación posterior parte de REFINOR y Potenciar.
- ✓ Hubo instancias de devolución de proyecto y ajustes a las comunidades para convalidar su alcance antes de la implementación.
- ✓ En el caso de las construcciones civiles, las comunidades dispusieron ellas mismas los espacios físicos – propiedad comunal – donde realizarlas.
- ✓ Las comunidades trabajaron el cómo deberían ser las construcciones civiles mediante croquis que luego fueron tenidos en cuenta y ajustados por los proveedores adjudicatarios de las obras.
- ✓ En todos los casos, las comunidades dispusieron que la realización de obras en las comunidades debería contener el componente “contratación de mano de obra local” por parte del proveedor adjudicatario.
- ✓ Se realizó la solicitud formal y validación de los presupuestos locales.



## ETAPA 4 | Implementación

COMUNIDAD	FASE	OBRAS	INGRESO A TERRITORIO DE LA COMUNIDAD	TIEMPO ESTIMADO DE PERMANENCIA DE REFINOR EN TERRITORIO DE LA COMUNIDAD	TIEMPO REAL DE PERMANENCIA DE REFINOR EN TERRITORIO DE LA COMUNIDAD
<b>CARAPARÍ</b>	1	- Red de distribución domiciliar de Agua - Terminación Obra SUM - Donación para instalación de Huerta en Yerba Buena - Capacitación en soldadura	15 de octubre 2020	21 - 28 días (4 semanas).	4 meses.
<b>LA PISTA</b>	2	Cerramiento y equipamiento de SUM	15 de octubre 2020		
<b>EL OBRAJE</b>	2	Sala de Salud	Proyectos: noviembre 2020 - Obra: 22/02/2021	14 - 21 días.	28 días.
<b>MONTE SINAI</b>	2	Salón de usos múltiples	Proyectos: noviembre 2020 - Obra: 22/02/2021	14 - 21 días.	28 días.
<b>LA BENDICIÓN</b>	2	Sala de Salud	Proyectos: noviembre 2020 - Obra: 22/02/2021	14 - 21 días.	28 días.
<b>EL ARENAL</b>	3	Consultorio odontológico con equipamiento	Obra 01/02/2021 - Proyecto Social: marzo 2021	14 días.	14 días.
<b>SECTOR 5</b>	4			14 - 21 días.	
<b>LA PLAYA</b>	4	Playón polideportivo		14 - 21 días.	

<b>SAN CAYETANO</b>	4	Equipamiento de desmalezado/ Espacio de juegos y recreación niños		14 - 21 días.	
<b>CAMPO DURÁN</b>	5	Proyecto de panadería		14 - 21 días.	Sujeto a revisión de cronograma de operaciones - (Obra de gaviones planificada para marzo 2021).

### **Compromiso afianzado... seguimos adelante.**

Afianzamos actividades de voluntariado fijas en nuestro calendario:

- Desde hace 12 años, en el mes de agosto, junto a un grupo de voluntarios de Refinor festejamos el Día del Niño en el Hogar Nueva Esperanza de Salvador Mazza. Estas actividades son acompañadas de campañas solidarias que buscan, además, cubrir necesidades del hogar cada año.
- También, desde hace 15 años, participamos de la cruzada solidaria de Cáritas Argentina "Nochebuena para todos", por medio de la cual, los colaboradores de Refinor contribuyen en la cena de Navidad con familias designadas por el programa. Esta actividad se lleva a cabo también en las localidades del norte de la Provincia de Salta desde hace cinco años, en los diferentes parajes habitados por poblaciones indígenas en la región.

# ***Nuestro compromiso con la gestión de la gente***

**3** *Apoyar la libertad de asociación y reconocer el derecho de negociación colectiva.*

**4** *Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.*

**5** *Apoyar la erradicación del trabajo infantil.*

**6** *Apoyar la eliminación de prácticas que impliquen cualquier tipo de discriminación en el empleo.*

Apoyamos lo declarado por el artículo 14 bis de la Constitución Nacional Argentina, que promueve el respeto al derecho a la afiliación sindical, sin discriminar a los empleados que lo ejercen y con el desarrollo de relaciones sustentables y transparentes con los diferentes sindicatos.

Además, apoyamos la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, tanto en nuestra compañía como en nuestra cadena de valor, a través de nuestros valores, principios y procedimientos de contratación y selección de proveedores.

A través de nuestra gestión de capital humano, invertimos en la formación y desarrollo de las personas, promoviendo la mejora de su calidad de vida. A su vez, propiciamos la creación de un ambiente de trabajo que valore la diversidad humana y cultural.

La gestión de personas en Refinor tiene su foco en tres pilares estratégicos:

- Introducir nuevos acuerdos y relaciones de trabajo considerando la tecnología y el perfil del profesional del futuro.
- Promover prácticas y procesos de capital humano flexibles y diversificados, asegurando la valorización del empleado.
- Desarrollar personas para actuar en ambientes de mayor complejidad y diversidad.

Nuestros valores son la integridad, la innovación, la colaboración y la eficiencia y trabajamos a diario para que estos sean internalizados en los procesos de trabajo y en las acciones de nuestros colaboradores, conformándose como parte de nuestra identidad.

## **Una cultura organizacional que promueve el desarrollo de nuestra gente.**

Impulsamos la comunicación e interacción fluida entre las áreas de trabajo, para fortalecer el compromiso y la identificación con los objetivos de la organización.

Desde el año 2016 estamos trabajando en la estructuración de la comunicación interna y externa de Refinor, promoviendo el conocimiento compartido de aquellos hechos relevantes para nuestra organización. Para ello estructuramos diversos canales, en función del tipo de información a compartir y del público destinatario.

Trabajamos en la integración de equipos interdisciplinarios para llevar a cabo proyectos específicos, en los que además de construir una mirada integral y holística del proyecto, se tienen puentes entre áreas, se promueve el diálogo, el aprendizaje compartido y se valoran las ideas de todos nuestros colaboradores, independientemente del área o nivel jerárquico al cual pertenezca.

Durante 2019 y 2020 dimos continuidad a nuestro proceso de transformación, trabajamos en con el equipo de liderazgo ampliado, formado por el gerente general, gerentes, jefes y coordinadores, en un proceso de reorientación estratégica que tuvo como objetivo reenfocar los desafíos de cada área de cara a la nueva estrategia de Refinor.

En este mismo contexto, trabajamos fuertemente en el desarrollo de competencias de liderazgo vinculadas a un liderazgo colaborativo, que inspire, desarrolle e impulse la innovación y la autonomía en nuestra gente, en el marco de nuestros valores y de una gestión transversal, abierta y en red, donde todas las personas que trabajan en nuestra compañía tienen un lugar para hacer propuestas, y desarrollarse.

Nuestros programas de desarrollo buscan mejorar las capacidades actuales y potenciales de nuestros colaboradores para poder para afrontar los desafíos del negocio. Así, trabajamos para fortalecer a nuestros colaboradores a partir de la creación constante de conocimiento a través de herramientas que les permitan crecer profesional y personalmente en un buen ambiente laboral.

Contamos desde hace 13 años con el programa Tu Crecimiento (programa de job posting interno) que brinda nuevas oportunidades a empleados en toda la organización para poder desarrollarse en diferentes áreas, niveles y locaciones. Para Refinor el desarrollo de su gente es fundamental.



Redefinimos el proceso de capacitación, estructuramos su administración en 2 grandes bloques: la capacitación técnica y la capacitación en gestión. La primera de ellas orientada al desarrollo de conocimientos y habilidades dirigidas directamente al puesto de trabajo actual o futuro. La segunda focalizada en el desarrollo de habilidades de gestión, con un fuerte foco en promover los comportamientos esperados por Refinor, anclados fundamentalmente en sus valores.

### **Programas de capacitación online en tiempos de COVID: La tecnología un aliado estratégico.**

Durante 2020 llevamos a cabo actividades de formación on line donde la tecnología resultó un elemento clave para adaptar la fórmula de capacitación al nuevo contexto y desarrollar conocimientos en nuestros colaboradores alineados a nuestra cultura de trabajo seguro y cuidado de las personas. Siguiendo esta línea, impulsamos a través del módulo de Aprendizaje de Succesfactors®, capacitaciones en materia de Ergonomía, Riesgos de incendios, Trabajo en altura entre otros. Estas actividades se fueron co creando con nuestros colaboradores, ya que participaron del diseño mediante encuestas on line.

### **Espacios de aprendizaje compartido**

Promovemos que el conocimiento fluya en nuestra organización mediante nuestros formadores internos. Se tratan de colaboradores especialistas en determinadas áreas, de esta manera llevamos adelante talleres de: Huella de carbono, Project, Presentaciones impactantes, Entrenamiento en conducción 4x4, entre otras.

### **Programa de Crédito fiscal**

#### **✓ Año 2019**

Aprobado: \$ 581.790

Actividades desarrolladas:

- Programa Profesionales en Red (parte 2) – UTN
- Programa Profesionales en Red (parte 2)– UTN

- Formación de Socorristas y primeros auxilios. Rescate - Dr. Augusto Ittig
- Formación de equipos de izaje y autoelevadores – IRAM
- Prevención de riesgos laborales y extinción de incendios

✓ **Año 2020**

Aprobado \$1.400.000

Actividades desarrolladas:

- Formación de Socorristas y primeros auxilios. Rescate - Dr. Augusto Ittig
- Formación de equipos de izaje y autoelevadores – Worklift

**Programa de Formación Técnica, un compromiso con nuestro futuro.**

En Refinor implementamos Programas de Formación de Jóvenes Técnicos para para darle continuidad a su formación y acercarlos al mercado laboral.

El Programa de Jóvenes Profesionales, tiene como objetivo brindar una primera experiencia profesional a estudiantes avanzados de ingeniería y carreras afines, durante el plazo de un año. En esta experiencia, los jóvenes talentos participan de un cronograma de rotación para formarse en diferentes procesos y forman parte de los programas de capacitación organizacionales, exclusivamente diseñados para profesionales. Acompañados por un tutor realizan proyectos en cada sector y son evaluados al final del programa, instancia en la cual se evalúa la incorporación a la compañía.

El Programa de Formación Técnica tiene como objetivo brindar un espacio de aprendizaje-experiencia para técnicos de la zona de Campo Durán, posibilitando a los jóvenes técnicos, adquirir su primera experiencia práctica en el mercado laboral formal, brindándole de esta forma, herramientas prácticas para su futura inserción laboral, sea tanto en REFINOR como en cualquier empresa de la actividad.

Asimismo, permite a REFINOR formar jóvenes técnicos para que, en caso de necesitar cubrir vacantes, estas sean cubiertas con personal entrenado y que cubra los estándares de producción en el menor tiempo posible. Este programa, tiene una duración de seis meses.

## **Diversidad e inclusión en nuestro equipo de trabajo y en las comunidades.**

Creemos en la importancia de la diversidad y el respeto a las diferencias. Por eso, en Refinor rechazamos la discriminación en cualquiera de sus formas.

Nuestra política de compensaciones proporciona los lineamientos estratégicos para la administración del sistema de remuneraciones. Mantenemos una estructura salarial en consonancia con el posicionamiento estratégico definido por la empresa.

Valoramos las capacidades y el potencial de nuestros colaboradores por medio de un sistema de remuneración y de gestión del desempeño profesional, basado en la equidad interna y la competitividad externa, sin distinción de género, credo o raza.

Las remuneraciones se determinan con la metodología HAY, basada en la equidad interna y con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía. Las compensaciones corresponden al puesto que ocupa, su formación y a la referencia del mercado salarial. En ningún caso se hacen diferencias por raza, color, religión, sexo u origen nacional.

En Refinor creemos en la importancia de brindar oportunidades a los miembros de las comunidades en las que operamos, principalmente, a miembros de las comunidades aborígenes que rodean a nuestra Refinería, la zona más sensible socialmente de toda nuestra Compañía.

Nuestro compromiso con la comunidad se funda en el respeto a la cultura y la provisión de ayuda para cubrir las necesidades prioritarias. Para ello, mantenemos una relación fluida con los líderes comunitarios: caciques, presidentes comunales, docentes.

Para promover las oportunidades de inclusión, solicitamos a nuestros contratistas que el empleo de mano de obra general (no calificada), provenga de las comunidades aborígenes aledañas, como la comunidad Chane Tutiati, de los parajes de Campo Durán y el Algarrobal y la localidad de Aguaray, en la medida que las obras se realicen en el Complejo Campo Durán (CCD).

Como los años anteriores, seguimos contratando mano de obra de la comunidad aborígen para el desarrollo de servicios de distintas áreas de la refinería.

Promovemos el respeto y la escucha continua a las comunidades aledañas, especialmente en caso de conflictos sociales, mediante reuniones entre los gerentes de Refinor y los líderes comunales (caciques y presidentes de comunidades).

### **Un ambiente de trabajo saludable.**

Entendemos que un ambiente de trabajo sano es aquel en que nuestra gente siente que es reconocida, cuidada y en el que puede desarrollarse.

Por ese motivo hemos centrado la gestión de personas en el concepto de Compensación total, el que entiende que la compensación está formada por una serie de variables que todas ellas contribuyen a la fidelización de nuestra gente y atracción de profesionales externos. Estas variables son: dineraria, beneficios, balance de vida, desempeño, reconocimiento y visión de futuro.

Cada una de estas variables es parte de un plan integral de revisión de la gestión de capital humano, que tienen como eje a la persona.

La seguridad y salud de las personas es uno de los principales focos de nuestra gestión. Por ello, desarrollamos todas nuestras operaciones en el marco de las normas OHSAS 18001, que nos permiten la identificación constante de los riesgos y peligros asociados a los procesos de la compañía y mejorar el involucramiento de nuestros contratistas.

Trabajamos fundamentalmente en prevención, nuestro Servicio Médico, tiene la misión principal el cuidado de las personas que trabajan en la compañía, a través de la implementación de programas de prevención de salud, el trabajo conjunto con el área de Seguridad Industrial y Capital Humano y el asesoramiento a nuestros colaboradores con enfermedades inculpables.

En nuestro Complejo Campo Durán, contamos con un Servicio Médico, responsable de la gestión de salud, las 24 hs del día, con un equipo de trabajo profesional conformado por un médico y seis enfermeras que asisten a nuestra gente de manera continua.

Readecuamos nuestro servicio médico de Tucumán, de forma de contar en las operaciones del sur de nuestra compañía, con un médico y un enfermero dedicados a acompañar y

promover la salud de nuestros empleados, en el marco de nuestra política de salud ocupacional.

Desde hace 4 años, se han afianzado campañas que apuntan al cuidado de las personas, propias y de contratistas, que tratan acerca de problemáticas propias de la zona y de nuestra realidad. Estas campañas, conjugan prevención que complementan las acciones de capacitación:

- ✓ Campañas de Vacunación: Antiamarílica; (al ingreso, conforme diagrama de vacunación, por encontrarnos en zona endémica), Hepatitis A y B, Antitetánica y Antigripal.
- ✓ Campaña Dengue-Zika. Chikungunia: en los meses de noviembre a febrero se realizan refuerzos de fumigaciones, entrega de repelentes a colaboradores que trabajan en campo y capacitaciones por sectores, para tratar esta problemática que hace más de siete años se instaló en la zona.
- ✓ Alcohol Cero: Se realizan controles preventivos de consumo de alcohol, para asegurar el estado óptimo de nuestros trabajadores, para asumir sus tareas diarias.
- ✓ Campaña de Alimentación Saludable: A través de publicaciones, entrega de material, capacitaciones en los sectores y en las plantas y atención permanente a casos en riesgo (hipertensos, diabéticos, colaboradores con sobrepeso). Se realiza validación de los menús de los comedores. Refinor cuenta con un servicio de nutrición permanente.
- ✓ Programa de salud de brigadistas y socorristas: Programa de salud y prevención para las personas que pertenecen a los grupos de emergencias.
- ✓ Cuidado especial de su salud, para mantener condiciones necesarias para su tarea.

Desde 2018, implementamos nuevas campañas de prevención para el control del cáncer de mama, en la que se incluyó, además de los equipos de Refinor de todas las localidades, a las mujeres de las empresas contratistas, que pertenecen a poblaciones más vulnerables y no tienen acceso a esta información.



D.refinor

#OctubreRosa

**Nos sumamos a la lucha contra el cáncer de mama.**

El 19 de Octubre de cada año se celebra el Día Mundial del cáncer de mama, una fecha que busca sensibilizar y concientizar a las personas de todo el planeta, con la finalidad de brindar apoyo a las mujeres que padecen la enfermedad, y poder tomar conciencia acerca de la prevención.

Te invitamos a visitar nuestra **intranet**, donde encontrarás información acerca de: autoexploración, signos de alerta, síntomas, diagnósticos y más...

Consulta a tu médico de manera periódica y sumate a la lucha contra el cáncer de mama.

Durante el año 2020 nuestro Servicio Médico tuvo un rol trascendental, ya que tuvimos que cubrir todos los frentes causado por la pandemia COVID-19 donde nuestros objetivos fueron:

- ✓ Garantizar una vigilancia y evaluación eficaces de los efectos de COVID-19 en la atención en estos recursos y asegurar una canalización eficiente de la información con los sistemas de salud para optimizar las respuestas.
- ✓ Asegurar que las normas de prevención y control de infecciones se apliquen y se cumplan en todos los entornos para prevenir y manejar con seguridad los casos de COVID-19.
- ✓ Priorizar las pruebas, el rastreo de contactos y la supervisión de la propagación de COVID-19 entre las personas que reciben y proporcionan apoyos.
- ✓ Asegurar una transición sin problemas a la fase de recuperación hasta su reinserción laboral.
- ✓ Capacitar a nuestros colaboradores con herramientas como TEAMS – ZOOM.
- ✓ Creación de protocolos (protocolo general covid-19, para transportistas y protocolo covid-19 paros de planta).

Trabajamos de manera conjunta y sinérgica con el área de comunicación, generando información responsable y frecuente, a través de una sección especial en nuestra intranet, con infografías, videos, consejos saludables, flyers, y acciones que promuevan la prevención de contagio, brindando todo tipo de soporte sanitario a cada colaborador que se encuentre trabajando de manera presencial o remota.

Cabe destacar que, la compañía, continuó desarrollando su producción, de modo responsable durante todo el período de confinamiento dictado en el país por el PEN.



## Medidas necesarias

para protegernos del covid-19



Lavemos nuestras manos con jabón regularmente



No lleves tus manos a los ojos o la nariz



Estornudá en el pliegue del codo



Limpiemos nuestro escritorio con alcohol periódicamente: mouse, teléfono, teclado, etc.



Ventilemos los ambientes



Desinfectemos los objetos que usamos con frecuencia



No compartamos vasos, botellas o elementos de uso personal

#SiVosTeCuidásNosCuidamosTodos

refinor

## ESPECIAL COVID-19 CORONAVIRUS



## Sigamos cuidándonos entre todos

Recordá que ante el mínimo síntoma (escalofríos, dolor corporal, dolor de garganta y otros malestares similares) debés recurrir al centro sanitario más cercano y en caso de que te encuentres en nuestras instalaciones, **contactate con Servicio Médico** para ser atendido.

#EntreTodosNosCuidamos



refinor

## Medidas necesarias para protegernos del covid-19



Lavemos nuestras manos con agua y jabón regularmente

#SiVosTeCuidásNosCuidamosTodos

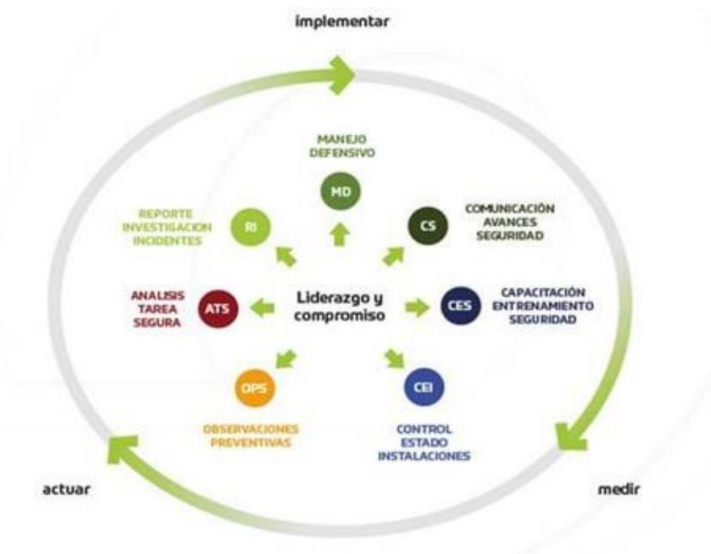
refinor

## Plan de salud durante obras en el ducto 2020:

- ✓ Afrontamos la pandemia con la mayor eficacia y eficiencia.
- ✓ Capacitamos en primeros auxilios, evacuación e inmovilización a todo el personal propio y contratistas afectadas a las obras del ducto.
- ✓ Equipamos los vehículos con kit de emergencias (bolso, mochila) y tablas plegables, inmovilizadores lateros –cervicales y equipos para quemados.

## Gestión de Seguridad e Higiene Industrial (SHI)

Dentro de las políticas de mejora continua que establece nuestro Sistema de Gestión Integrado, en el periodo 2019-2020 se completó la implementación de cada una de las directrices de nuestro Plan Preventivo de Seguridad conformado por:



## Manejo Defensivo (MD)

Para la circulación vial en general y la conducción de un vehículo al servicio de REFINOR, se debe cumplir con la siguientes Reglas de Oro:



**5 REGLAS DE ORO DE MANEJO VEHICULAR**

- Icono de velocidad límite
- Icono de prohibido alcohol
- Icono de prohibido celular
- Icono de 110
- Icono de cinturón de seguridad

Diseñamos un módulo en el **Plan de Seguridad Preventivo** orientado a fortalecer el manejo seguro y defensivo en Refiner, el cual gracias a la incorporación de nuevas tecnologías satelitales permitirá generar informes más completos y detallados del monitoreo de:

- Velocidades máximas por cartografía. En plantas de Refiner 20 km/h y 40 km/h sobre la traza de ductos.
- Descanso cada dos horas de conducción.
- Restricción de conducción nocturna.
- Llave de identificación de usuarios.
- Habilitación a conductores abalados por descripción de funciones.

Es importante que como conductores además tengamos en cuenta las normas establecidas en el **Procedimiento PSHS-8** y la **Ley Nacional de Tránsito**.

#ActuemosConSeguridad

### **Comunicación de avances de seguridad (CS):**

La organización debe conocer, en tiempo real, la performance de seguridad a través de indicadores de gestión representativos.

Además, se desarrollaron estándares de comunicación que cubran todas las necesidades, con un formato contundente, efectivo y estandarizado, dirigido a los grupos de interés previamente diseñados.

A continuación, algunos ejemplos:

1. Investigaciones.
2. Alertas (por ejemplo, ante la ocurrencia de un incidente o la detección de una condición insegura que pueda generar un incidente se deberá generar un aviso fehaciente inmediato).
3. Lecciones aprendidas.
4. Recomendaciones seguras para la vida cotidiana.
5. Campañas especiales.
6. Reconocimientos de objetivos alcanzados o prácticas seguras detectadas.

7. Fortalecer la importancia de las comunicaciones contribuyendo al éxito del programa.

### **Capacitación y entrenamiento (CES)**

Se adecuaron los programas existentes bajo los siguientes focos:

1. Capacitación mandatoria al personal en el Programa de Seguridad, de acuerdo con su rol y participación en el mismo: inicial y de actualización.
2. Capacitación técnica específica por posición asociada a actividades de Seguridad (Permisos de trabajo, lucha contra incendio, consignación eléctrica, identificación de riesgos, simulacros, etc.).

En las distintas instalaciones continuamos capacitando y formando internamente a nuestras brigadas de emergencias brindando los conocimientos teóricos y prácticos, reconocer las instalaciones en su equipamiento asegurando la capacidad de respuesta para enfrentar eficazmente las contingencias que puedan llegar a surgir en nuestra empresa.



### **Control de instalaciones (CEI)**

El estado de las instalaciones debe mantener un estándar que ayude a sostener un ambiente seguro de trabajo.

Hemos implementado un programa de inspecciones, controles y pruebas de funcionamiento o ensayos sobre los elementos del sistema contra incendio y emergencias, para garantizar su correcto funcionamiento en el momento que sea necesario utilizarlo.

### **Observaciones preventivas (OPS)**

Esta técnica permite identificar conductas y acciones que deban ser destacadas, reforzadas o corregidas para mejorar el desempeño en seguridad.

Además, es un concepto importante que forma el entorno dentro del cual las actitudes de seguridad individual se desarrollan y persisten, y se promueven por toda la organización.

### **Análisis de tarea segura (ATS)**

Los ATS consisten en un programa integrado por HAZID (Hazard Identification): correcta identificación de riesgos y su gestión en una fase temprana del diseño de un proyecto y el ACRT (análisis y control de riesgos en la tarea) es una herramienta para identificar y establecer mecanismos de control de los riesgos a los que está expuesto el personal que realizará la tarea.

### **Reporte de incidentes**

El reporte y la investigación de incidentes es una práctica correctiva y preventiva implementada en Refinor, aunque susceptible a mejoras y modificaciones que contemplen los siguientes conceptos básicos:

1. Reporte sistemático de incidentes, incluye también en las reuniones operativas diarias.
2. Todos los eventos deben reportarse, independientemente de la severidad real. Establecer metodología de conformación de grupos de investigación de acuerdo con la criticidad o potencialidad del evento.
3. Entender qué pasó o pudo haber pasado, cómo, por qué, consecuencias reales y potenciales.

4. Generar acciones recomendadas para evitar o minimizar el riesgo de re-ocurrencia y difundir conclusiones mediante ALERTAS. Compartir la información con accionistas y empresas del rubro.
5. Monitorear el cumplimiento de las recomendaciones.

### **Acciones tomadas en circunstancias de la pandemia COVID-19:**

En virtud de la pandemia mundial declarada por la OMS en marzo de 2020, desde el departamento Seguridad e Higiene Industrial, se implementaron las siguientes acciones:

- ✓ Confección de procedimientos para el uso de EPP's específicos.
- ✓ Generación de videos explicativos de los diferentes procedimientos.
- ✓ Implementación de inducción remota para camioneros en Refinería de Campo Durán.
- ✓ Exámenes en plataforma digital para la autorización de la firma de permisos de trabajos.
- ✓ Cursos de capacitación en forma remota de manejo defensivo para emisión o renovación de carnet de autorización de manejo de vehículos Refinor.
- ✓ Implementación de firma de permisos de trabajo en forma remota para proteger al personal.
- ✓ Módulo de capacitaciones remotas de seguridad en diferentes temáticas en la plataforma digital.
- ✓ Módulo de capacitaciones remotas específicas para nuestros brigadistas en la plataforma digital.

### **Control de Alcohol en Vías Aéreas Superiores. (CAVAS)**

En el marco de nuestra política Alcohol Cero y trabajo 100 % Seguro, realizamos controles permanentes y aleatorios en nuestros colaboradores y contratistas, de alcohol en vías aéreas superiores. Con el tiempo y con la realización de talleres de concientización,

nuestra gente ha adquirido esta cultura segura de trabajo, logrando que los casos positivos detectados sean sobre contratistas eventuales, que trabajan en nuestras locaciones.

### **Asesoramiento Nutricional**

En el marco de nuestra filosofía de cuidado a nuestra gente, contamos con un servicio de asesoramiento nutricional en cada planta, que además de controlar el balance de los menús del comedor, realiza seguimiento a colaboradores con patologías que requieren cuidados en la alimentación, así como brinda asesoramiento a quienes presentan altos IMC y quieren hacer planes de controles de peso.

Además, se controla el menú de la escuela de la comunidad de Campo Durán, que se ve enriquecido con los aportes que realiza Refinor al comedor.

Por otro lado, realizamos capacitaciones mensuales con temas de interés y enfocados a la alimentación saludable de quienes integramos la compañía.

### **Libertad de Asociación Sindical y Negociación Colectiva.**

En Refinor nuestros equipos de trabajo están integrados por personal fuera de convenio así como por empleados encuadrados en diferentes convenios colectivos de trabajo.

Promovemos la libertad de actuación y el desarrollo de los derechos y deberes de todos los sindicatos en el lugar de trabajo. Capacitamos a nuestros líderes respecto de la ley de asociaciones sindicales y mantenemos el dialogo abierto y constante con los delegados, desde el área de Capital Humano y las líneas operativas. En este intercambio escuchamos las inquietudes y las propuestas de mejora, con el objetivo de incrementar la satisfacción y el compromiso nuestra gente.

Ante un eventual conflicto colectivo, el convenio colectivo del Sindicato de Trabajadores de Petróleo y Gas Privados establece cláusulas que prevén el procedimiento de resolución de conflictos, como así también las acciones y los compromisos que las partes deberían asumir para evitar medidas de acción directa sorpresivas que atenten contra el funcionamiento normal de la empresa.

Los empleados que realizan tareas comprendidas en la actividad principal (Refinería, Estaciones de bombeo y Plantas de despacho) se rigen por el convenio colectivo de empresa Nro 1529/16 E, celebrado entre Refinor y la Federación Argentina Sindical del Petróleo, Gas y Biocombustibles, y los Sindicatos de Petróleo y Gas Privado de Tucumán, el Sindicato de Córdoba, La Rioja y Catamarca, y el Sindicato de Trabajadores de la Industrialización privada del petróleo y Gas de Salta y Jujuy. Este grupo de empleados, representan al 48% de la dotación de la empresa.

Como evidencia cabal de nuestra relación con las asociaciones sindicales, podemos mencionar que el Convenio empresa 1529/16 E, se negoció conforme a lo establecido en los artículos del convenio, conformando incluso la comisión negociadora, con los delegados sindicales, excediendo la participación de la comisión directiva, llegando a un nuevo acuerdo, sin mediar medida de fuerza alguna por parte de los trabajadores.

El personal de los contratistas que realizan tareas de mantenimiento permanente en nuestras instalaciones y el personal de vigilancia están encuadrados en el Convenio colectivo Nro 449/06, de Refinerías, celebrado entre las empresas miembros de la Cámara de la Industria del Petróleo y la Federación Argentina Sindical del Petróleo, Gas y Biocombustibles y que representan a 120 trabajadores.

En razón de la naturaleza de las tareas que desarrollan otros contratistas, la empresa se relaciona también con el personal del Sindicato UOCRA de Salta y Tartagal, y los Sindicatos de Camioneros de Tucumán y Salta, que encuadran al personal que transporta combustibles desde las plantas de despacho a las estaciones de servicios y/o la industria.

Además, por nuestra red de centros de servicios operada por terceros, nos relacionamos con la Federación de Obreros Estaciones de Servicios y Garajes. Con ellos intercambiamos información acerca de los temas, preocupaciones y sugerencias de los diferentes centros de servicios.

Ante todo, promovemos una comunicación fluida y directa, por lo que muchas veces, establecemos acuerdos particulares y convenios de empresa con las diferentes agrupaciones sindicales. En tal sentido es que, actuamos como facilitadores del diálogo entre nuestros contratistas y los sindicatos para acercar posiciones o resolver conflictos.

Así como respetamos la libertad sindical de nuestros empleados y sus acuerdos, cumplimos con la normativa legal y el adecuado control de los contratistas, salvaguardando los derechos de los trabajadores eventuales y permanentes de estas empresas, dando cumplimiento a las disposiciones vigentes en el artículo 14 bis de la Constitución Nacional argentina y las leyes complementarias.

Asimismo, nos comprometemos a coordinar y desarrollar acciones tendientes a contribuir con la prevención y erradicación del trabajo infantil, que vulnera los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Temáticas estas trabajadas además con nuestras comunidades, en el marco de nuestras acciones de Responsabilidad Social Empresaria.

El personal de Refinor ni de contratistas debe ser menor de 18 años. Controlamos el cumplimiento de la Ley de Jornada de Trabajo en todos los empleados, tantos propios como de terceros reglamentado en CHU50 (procedimiento interno).

Nuestras operaciones se rigen bajo la ley de contrato de trabajo de la República Argentina, que establece la prohibición del trabajo infantil y la protección del trabajo adolescente.

Contamos con procedimientos internos que establecen la exigencia y verifican el cumplimiento de que los empleados de nuestros contratistas y proveedores cumplan con la mayoría de edad.

### **Nuestro Sistema de Gestión Integrado: ISO 9.001, ISO 14.001 y OHSAS 18.001**

Nuestro sistema de gestión ha alcanzado su nivel de madurez, lo que nos permite la realización de una auditoría de seguimiento anual. En 2020 se realizó la auditoría de recertificación con la nueva versión de las normas. Para 2021 se prevé implementar además, por primera vez, ISO45001 de seguridad y salud en el trabajo.

# ***Nuestro compromiso con el medio ambiente***

**7** *Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.*

**8** *Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan un mayor cuidado del medio ambiente.*



**9** *Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.*

*En este momento de la historia de la humanidad, la Sustentabilidad es un desafío que hay que enfrentar con responsabilidad, en especial aquellos que a través de sus procesos productivos consumen recursos naturales e impactan el Medio Ambiente.*

Refinor ha decidido encarar una Política de Gestión Ambiental Institucional, soportada en la ISO 14001-2015.

Los Aspectos e Impactos Ambientales inicialmente fueron identificados y valorados mediante la aplicación de protocolos internos diseñados en base a las indicaciones de la Norma Ambiental referida.

Estos aspectos e impactos fueron diagnosticados según la condición actual y futura, considerando la aplicación de los siguientes ejes transversales definidos para los PGAI: 1) Sensibilización, Comunicación y Capacitación, 2) Compras Sustentables y 3) Métrica, lo cual desembocó en la definición de objetivos, metas, medidas, plazos, presupuesto y responsables para la mejora de la gestión de cada uno de los aspectos identificados en los procesos analizados, lo cual es llevado a nivel de compromisos ambientales institucionales en la Política Ambiental institucional.

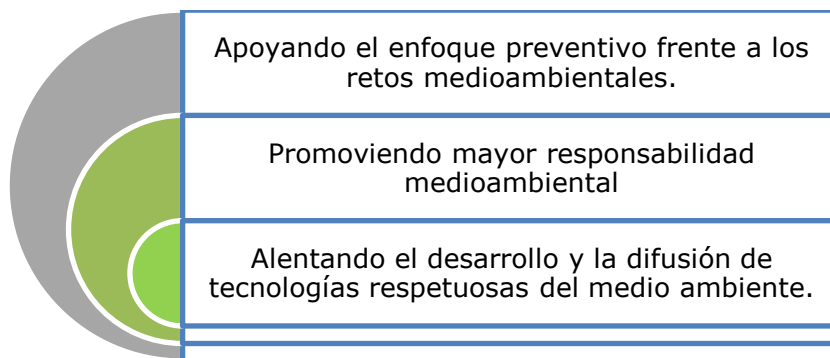
Refinor ha trabajado para diseñar, desarrollar e implantar un Sistema de Gestión Ambiental adaptado a las operaciones empresariales, basado en las Mejores Prácticas Internacionales de la industria petrolera, considerando el cumplimiento de la Política



Ambiental Empresarial y su Plan Estratégico, cuyos compromisos desarrollan el concepto de Producción Más Limpia, según lo define el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). El mismo está integrado por una serie de metas, indicadores y medidas ambientales específicas, diseñadas para prevenir, mitigar, reducir, restaurar y compensar los impactos ambientales negativos de sus operaciones.



En el marco del Plan de Gestión Ambiental de la Compañía y de su adhesión al Pacto Global, REFINOR S.A. continúa trabajando los siguientes Principios de Sustentabilidad:





## Desarrollo de los ejes transversales



### ***"Sensibilización, Comunicación y Capacitación"***

La vinculación con las universidades locales, en especial con los alumnos próximos a egresar de carreras vinculadas a nuestros procesos como la Ingeniería Química, permite que los nuevos profesionales conozcan a la compañía, el alcance de su actividad y sobre todo los estándares con los cuales trabajamos.

El día 5 de noviembre 2019, recibimos en nuestra planta de recepción, adición, almacenamiento y despacho de combustibles líquidos, sita en la localidad de Banda del Río Salí, Tucumán, a los alumnos de 5º año de la carrera de Ing. Química de la Universidad Nacional de Salta.



El objetivo de la visita fue conocer el Sistema de Gestión Ambiental de Refinor, sus estrategias de sustentabilidad y los Indicadores de desempeño ambiental.

Los alumnos y profesores fueron recibidos en la planta, donde mediante una presentación pudieron conocer el Plan Corporativo de Gestión Ambiental.

Hubo interacción que les permitió evacuar dudas, recorrido de las instalaciones y cierre de la jornada.

Los principales contenidos de la presentación estuvieron orientados a:

- ✓ Presentación del PGAI de Refinor: acciones realizadas, medidas frente a incidentes ambientales, planes de monitoreos ambientales y sus resultados, indicadores ambientales, objetivos anuales y procedimientos de Medio Ambiente.
- ✓ Conciencia del cuidado ambiental: uso responsable del agua, gestión sustentable de los residuos, aspectos e impactos ambientales de cada sector, comunicación de incidentes ambientales, planes de contingencias ambientales, normativa ambiental vigente, eficiencia energética. El uso responsable también atraviesa a los procesos de **compras sustentables**.
- ✓ Responsabilidad Socio Ambiental: reciclado, reúso y reducción de la generación de residuos.
- ✓ Producción Más Limpia: herramientas aplicadas a la reconversión y adaptación de nuestros procesos y conductas hacia la sustentabilidad.
- ✓ Compensación de la huella de carbono de la empresa: Realizando un balance de dióxido de carbono generado y compensado, Refinor busca reducir la huella de carbono propia de sus procesos mediante la revisión de estos y técnicas utilizadas.

Todos los años, en el mes de junio, se propone un eje temático sobre el cual trabajar el cuidado ambiental, en conmemoración del día internacional del Medio Ambiente. En 2019 el eje temático fue "La Huella de Carbono". El objetivo fue la generación de conciencia acerca del impacto directo e indirecto sobre la atmósfera, de cada actividad desarrollada.

Hablar sobre la Huella de Carbono, puede parecer muy alejado de las acciones que desarrollamos cada día, hasta que podemos vincular cada actividad con su impacto sobre la atmósfera.



En 2019 y 2020, realizamos jornadas de capacitación en todas las instalaciones de la Compañía, siendo los contenidos:

- ✓ Impactos y sustentabilidad.
- ✓ Plan de Gestión Ambiental.
- ✓ Gases efecto invernadero y sus consecuencias en la atmósfera.
- ✓ ¿Qué es la Huella de Carbono?
- ✓ Calculadora de Huella de Carbono.
- ✓ Cómo mitigar nuestra huella de Carbono personal y corporativa.

A través de nuestra Intranet, el mensaje llegó a toda la compañía.

Durante las capacitaciones se presentó una **Calculadora de Huella de Carbono**, adaptada a la actividad desarrollada en cada una de nuestras oficinas. El objeto fue comenzar a calcular la huella de cada empleado en las oficinas para luego realizar el cálculo en las áreas operativas. Este primer cálculo tiene la ventaja de ser trasladable a las actividades que cada uno realiza en sus casas, y así promover un efecto réplica en nuestros hogares, transmitiendo a nuestras familias lo aprendido y así lograr un efecto multiplicador.

Cada colaborador realizó el cálculo de su huella en la compañía y en su hogar, compartiendo en la jornada los resultados obtenidos y participando de una instancia de aportes para la reducción/compensación de la misma.

Sabiendo que la fotosíntesis de las plantas permite capturar parte del CO2 que se encuentra en la atmósfera y pensando en una opción viable para todos, se repartieron lápices plantables. Son lápices 100% biodegradables, con mina de grafito, que contienen en lugar de una goma de borrar una cápsula biodegradable con semillas de diferentes especies vegetales. El objetivo es que cada empleado use el lápiz y cuando lo haya consumido siembre las semillas de la cápsula en cualquier espacio (canteros en las casas o macetas en los departamentos). De esta forma comenzar a tomar conciencia de la importancia de las especies vegetales para limpiar la atmósfera y empezar a compensar nuestra huella.



## **"Compras Sustentables"**

En el marco del concepto de economía circular, Refinor empezó a trabajar para modificar su cultura de compras incorporando como variable de decisión al cuidado ambiental.

Conforme a esta nueva mirada sobre las compras en Refinor, se comenzó a trabajar la cuarta "R" dentro del PGAI:

1. REDUCIR
2. REUTILIZAR
3. RECICLAR
4. RECHAZAR

De esta forma se comienza a RECHAZAR todos aquellos productos y servicios que no garanticen sustentabilidad y respeto por el Medio Ambiente.

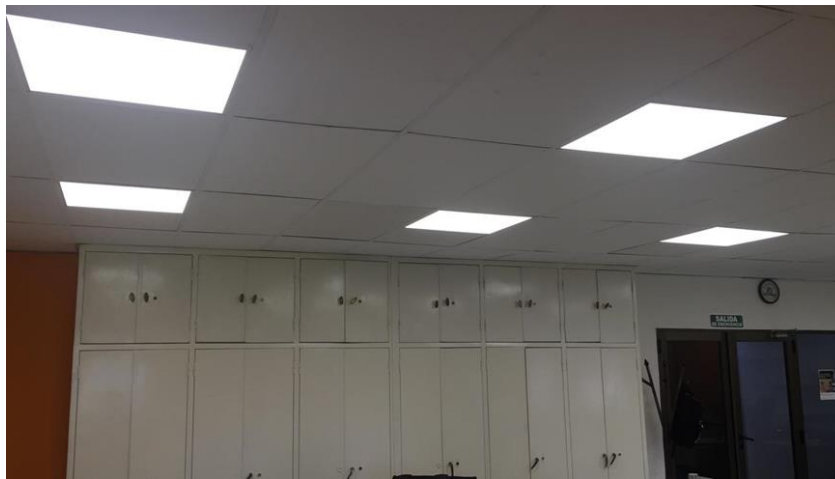
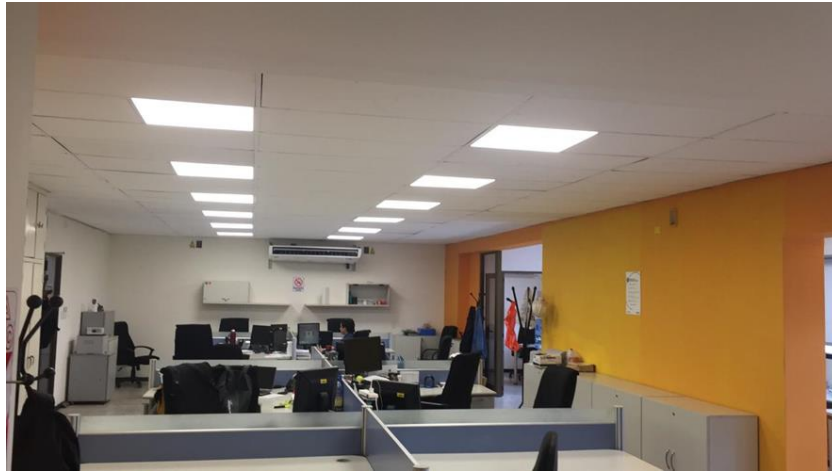
Una compra sustentable analiza:

- ✓ Origen de los recursos utilizados como materias primas de los productos a adquirir.
- ✓ Generación de residuos a través de empaques.
- ✓ Vida útil de los productos.
- ✓ Uso de energía en los procesos de elaboración de los productos.
- ✓ Información de los proveedores: cumplimiento de la normativa ambiental, trabajo en negro, antecedentes, etc.

En este sentido se han realizado tres acciones concretas:

- ✓ Incorporación del análisis ambiental en las nuevas adquisiciones, a través de una modificación en los procedimientos internos de compras que incluyen la participación de medio ambiente en la selección.
- ✓ Revisión de las hojas de seguridad de cada producto a adquirir, analizando la sustentabilidad de los mismos.
- ✓ Luego de la prueba piloto realizada y viendo los beneficios que la tecnología LED para iluminación trae, se decidió implementar la misma por etapas:

1. Oficinas Planta Tucumán
2. Caminería en zona de esferas y reflectores Planta Leales
3. Caminería de esferas (comprados, pero no montados) y Portería en Destilería Campo Durán



Luminarias LEDs en Oficinas Planta Tucumán





Luminarias LEDs en Planta Leales- Caminería de Esferas



Luminarias LEDs en Portería Campo Durán

Analizando la cantidad de material plástico que la Compañía compra y descarta como residuos, para el servicio de cafetería, decidimos la compra de tazas térmicas que se entreguen a cada empleado, utilizándose solamente para visitas los vasos descartables. Por un lado, se deja de comprar materiales plásticos de descarte y por el otro se reduce la cantidad de residuos generados.



### **Gestión Sustentable de nuestros residuos**

Continuando con el Plan de Gestión Responsable de Residuos, lanzamos la campaña **Cuidemos Juntos el Planeta**, a través de la cual recordamos el correcto uso de nuestras estaciones ambientales e informamos acerca del destino de nuestros residuos, buscando la puesta en valor social de aquellos que se separan en las oficinas.

Las categorías para reciclar son:

1. PAPEL- CARTÓN: Para reciclar a través de Fundaciones locales que realicen una puesta en valor social.
2. PLÁSTICOS: Para reciclar a través de Fundaciones locales que realicen una puesta en valor social.
3. GENERALES: Todo aquello que no sea apto para reciclarse por su composición o condición. El destino es vertedero municipal o pozos en las cuales se pondrán a compostar juntamente con los restos de poda (plantas y estaciones de bombeo con espacio para hacerlo). Se busca reducir al mínimo los residuos que se disponen en vertederos municipales.



### **Donación de plásticos, papel y cartón:**

Durante los años 2019 y 2020 donamos 15 Toneladas de papel y 600 Kg. de cartón.

Se realiza la donación de plástico, papel y cartón a las Fundaciones León (Tucumán), Mujeres de la Patria Grande (Tucumán) y Ceos Sol (Salta).

La ayuda de Fundación Ceos Sol se traduce en compra de comestibles para campañas de ayuda para inundados y compra de lentes y sesiones de quimioterapia para personas de escasos recursos.

La ayuda de la Fundación León se traduce en la compra de materiales ortopédicos para personas de escasos recursos:



### **Donación de bicicletas:**

Donamos bicicletas que la compañía ya no utiliza en sus instalaciones, a la Fundación León de Tucumán, las que actualmente posibilitan en Comedores barriales realizar las compras diarias.



Las bicicletas se utilizan en el centro de acopio que la Fundación tiene habilitado en San Miguel de Tucumán.

Juguetes nuevos, elementos de promoción con el logo de la Compañía, gorras y camisas con el logo de la Compañía: cómo se puede ver en la foto, las gorras y otras prendas donadas son utilizadas por la cuadrilla de reciclado que trabaja en el centro de acopio que tiene la Fundación. Estas prendas son de mucha importancia para ellos, ya que trabajan a la intemperie, expuestos al sol.

**Donación de RAEE (Residuos de equipos electrónicos):**

RAE, equipos electrónicos en desuso: Fueron donados a la Escuela Técnica de Gral. Güemes E.E.T. N° 3102 con el fin de ser utilizados por los alumnos en los Talleres de Capacitación. En total fueron entregados: 7 monitores, 3 CPU y 3 impresoras.

**Donación de equipamiento y muebles:**

Freezers, muebles de melanina, mesas, televisores, microondas, monitores: estos equipos pertenecieron a Centros de Servicio que se desmantelaron y se encontraban fuera de uso

en el almacén de una de nuestras Plantas. La Fundación Mujeres de la Patria Grande los reparó y puso en uso nuevamente, en sus comedores barriales donde dan de comer a niños y ancianos de escasos recursos en barrios de la periferia de San Miguel de Tucumán y Banda del Río Salí.





Todos los equipamientos donados son reutilizados por la mencionada Fundación en sus instalaciones: Centro de Acopio de Materiales para reciclar; Comedores en Barrios de escasos recursos; Centros de asistencia escolar para niños y jóvenes, ubicados en zonas periféricas.

### **Donación de madera a la Comunidad Campo Durán:**

Se realizó la donación de 25 m3 de madera en desuso, proveniente de tarimas rotas. La Comunidad las utiliza como combustible (leña para hornos de barro).

### **Métrica: Indicadores de Desempeño Ambiental**

Dentro de las directrices nacidas a partir de la certificación ISO 14.001- 2015, la "Mejora Continua" constituye el combustible que alimenta a diario la búsqueda de optimización de la gestión ambiental. En este sentido es necesario definir con claridad los objetivos que persigue la empresa y que los mismos sean mensurables a los fines de poder analizar la mejora.

<b>AGUA SUPERFICIAL</b>	Temperatura pH Conductividad TPH Solubles en Cloroformo Fenoles DBO DQO Análisis Bacteriológicos y otros a requisición de la Autoridad Competente	
<i>Con laboratorios externos y en campo con equipo propio POCKET Frecuencia mensual</i>		
<b>SUELO</b>	Conductividad pH TPH Y otros a requisición de la Autoridad Competente	
<i>Con laboratorios externos y en campo con equipo PETROFLAG Frente a incidentes o sospechas</i>		



**AGUA  
SUBTERRÁNEA**

Con Laboratorio  
propio

Frecuencia  
semestral  
Seguimiento e  
investigación de  
Napas sospechadas

Hidrocarburo sobrenadante  
TPH en solución



**AIRE:  
“Efluentes Gaseosos-  
Calidad de Aire”**

*Con laboratorio  
externo: CIT*

*Frecuencia semestral*

Benceno- Tolueno- Xileno- Etil  
Benceno- Propil Benceno  
Material Particulado PM10  
Compuestos Orgánicos Volátiles  
Propano  
Butano  
Mercaptanos  
Gases de Combustión en ductos:  
Óxido de Nitrógeno, Dióxido de  
Azufre, Monóxido de Carbono  
Particulado  
Ruido  
Nivel de Iluminación  
Calidad de aire



## MONITOREOS TERRESTRES Y AÉREOS DE LA TRAZA DEL POLIDUCTO

Evaluar el entorno ambiental directo e indirecto al poliducto y el desempeño ambiental de la Operación y Mantenimiento del mismo.

Las variables ambientales contempladas en el IMA, son erosión hídrica, calidad de aire, calidad del agua sobre cursos de aguas superficiales y superficies de cobertura vegetal intervenidas por mantenimiento del Poliducto.

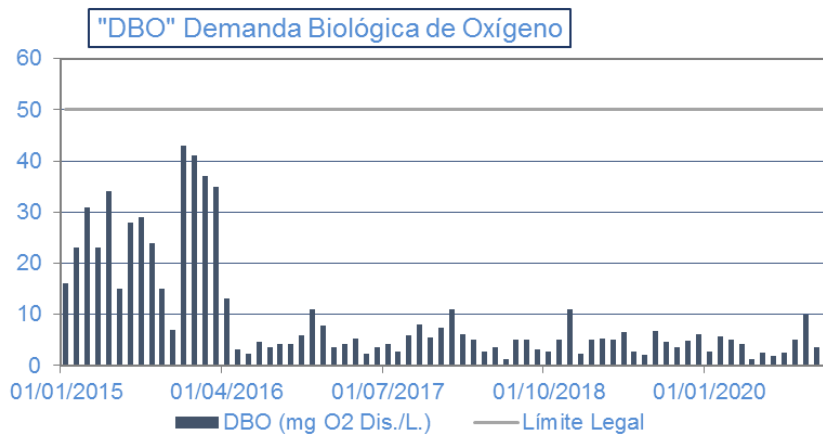
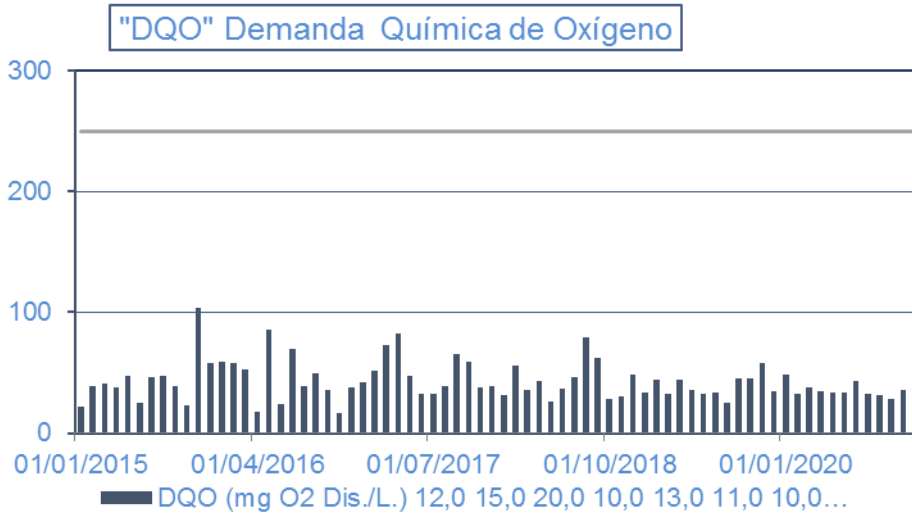
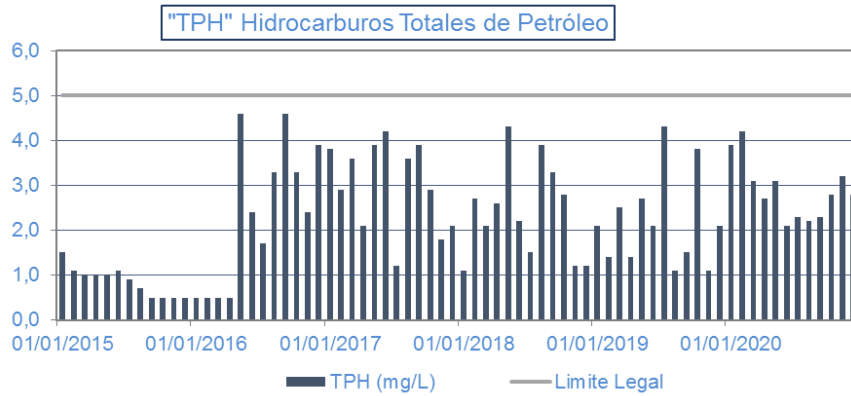
Los análisis correspondientes se realizan con Laboratorios externos y equipos propios  
La frecuencia es semanal, mensual, semestral y anual



- **Indicadores de desempeño:** miden la eficiencia y el desempeño ambiental de las operaciones o procesos dentro de la organización.
- **Indicadores de gestión:** miden los esfuerzos de la gerencia para influenciar el desempeño ambiental de la organización.
- **Indicadores de condición ambiental:** proporcionan información acerca de las condiciones del ambiente en el ámbito local, regional o global.

## Indicadores de desempeño

Entre otros se mide mensualmente la calidad del efluente líquido volcado a cursos de agua:



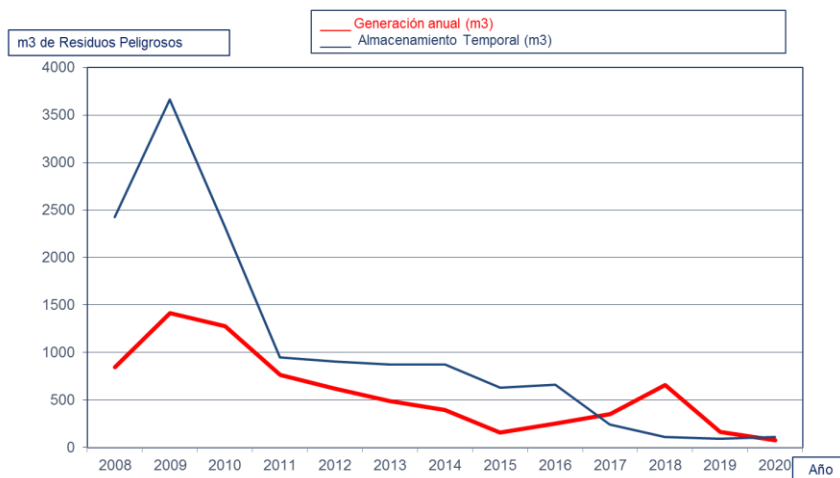
## Indicadores de condición ambiental

Entre otros se monitorea semestralmente la calidad del aire en todas nuestras locaciones.

Indicador Ambiental					Campañas											
Recurso	Variable	Indicador	Lugar	LL mg/m <sup>3</sup>	1° - 2015	2° - 2015	1° - 2016	2° - 2016	1° - 2017	2° - 2017	1° - 2018	2° - 2018	1° - 2019	2° - 2019	2° - 2020	
Aire	Calidad de aire	Benceno	EBs ,CCD, BRS	0.0000 96 mg/m <sup>3</sup>	< 0,00001											
		Tolueno		1.4 mg/m <sup>3</sup>												
		Xileno		5.2 mg/m <sup>3</sup>												

## Indicadores de gestión

Entre otros se miden las cantidades de Residuos peligrosos generados mensualmente y el stock en almacenamiento temporal de los mismos.



# ***Nuestro compromiso anticorrupción***

## **10**

*Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.*

Nuestros principios que están guiados por la transparencia y el comportamiento ético son en un todo nuestro modo de desempeñar nuestro trabajo. Trabajamos permanentemente para que nuestros empleados actúen bajo estos principios, de forma transparente y responsable. Es nuestro compromiso, nuestra Política, nuestra forma de ser.

Cada una de las actividades, proyectos y objetivos de nuestra compañía y sus colaboradores están orientados hacia el compromiso de atender a nuestros públicos de interés con principios éticos y comprometidos con el cumplimiento de las políticas de medio ambiente, seguridad y salud ocupacional, en relación con estos principios.

### **Código de ética y conducta:**

A principios de 2018, lanzamos como parte de nuestro proceso de transformación, el código de ética y conducta de Refinor, durante 2019 y 2020, mantuvimos activo el sistema, lo cual nos permitió continuar sosteniendo nuestro principio de TRANSPARENCIA. A partir de entonces, todas las personas tienen conocimiento y acceso a consultar el código de ética y conducta de Refinor, disponible en la intranet corporativa y en la página web de Refinor. Al incorporarse a la compañía, nuestros colaboradores deben declarar su conocimiento y aceptar la aplicación de este código.

Este Código de ética y conducta, establece los principios éticos rectores de Refinor S.A y de manera enunciativa, describe y define las conductas mínimas de comportamiento que deben observarse respecto de la Compañía, y a su vez ayuda a orientar las acciones.

Así también, su objetivo es contribuir con el fortalecimiento de la cultura empresarial de la compañía, otorgándole rasgos identificatorios propios y con ajuste a las mejores prácticas de mercado, para lo cual requiere del legítimo compromiso de todos aquellos a quienes está dirigido.

Cualquier persona, sea de la compañía o externo a ella que tome conocimiento de situaciones de conflictos de interés y/o de prácticas y/o conductas que se opongan a los principios previstos en nuestro Código, puede denunciar los hechos a través de una *Línea ética* a la que se puede acceder vía telefónica o por página web, de manera anónima si la persona lo desea.

Para garantizar la confidencialidad, objetividad y transparencia, estas denuncias son administradas por un proveedor especialista en el tema y de larga trayectoria en este tipo de gestión.

Además, todas las denuncias por incumplimiento al presente código son analizadas y evaluadas de manera confidencial por el Comité de Ética, que determina si los hechos constituyen o no un apartamiento a las normas de conducta, y en su caso sugiere las medidas a adoptar en cada caso.



### **Una cadena de valor transparente.**

Nuestras contrataciones de proveedores y todas nuestras compras son realizadas de manera transparente, asegurado por la estandarización del proceso en el Sistema de Gestión Integrado.

El área de Compras utiliza procedimientos donde se expresa la transparencia en la evaluación de proveedores y los procesos para la realización de compras.

### **Condiciones de evaluación de proveedores y proceso.**

- Las ofertas de compra se presentan en original, selladas y firmadas cada una de las hojas que la componen y se remiten o entregan en el lugar indicado en el Pliego de Condiciones Particulares, debiendo presentarse la oferta en sobre perfectamente cerrado u otro medio admitido por Refinor, indicando únicamente número del concurso.
- Las adjudicaciones se realizan teniendo en cuenta las ofertas más convenientes a los intereses de Refinor y las facturas se hacen de acuerdo con las disposiciones legales en vigencia y planillas que la inspección indique.
- Los contratistas deben cumplir estrictamente con la Ley 20744 de Contrato de Trabajo y sus modificaciones, procediendo al pago de haberes, pago de obligaciones con la AFIP, ANSES, ART y otros, de acuerdo con los convenios de trabajo oficialmente homologados y vigentes durante el contrato.
- El control sobre este cumplimiento lo hace la Gerencia de Capital Humano a través de una consultora externa. La consultora informa al área de pago a proveedores de Refinor si el contratista está habilitado a cobrar su facturación mensual, en la medida de haber cumplido con todos los requisitos legales. Este control nos permite asegurar entre otros aspectos que el contratista no tenga trabajando personal "no declarado" o percibiendo salarios inferiores a lo que establece la convención colectiva de la actividad.
- Se encuentra expresamente prohibido a empleados, contratistas, agentes y a los familiares de éstos, dar obsequios o gratificaciones, atenciones especiales o pagos de ninguna naturaleza, u otros servicios que directa o indirectamente puedan beneficiar en forma especial a uno o varios empleados de Refinor, o a los familiares o amigos de éstos, salvo objetos de propaganda institucional.
- Las empresas contratistas manifiestan, con carácter de Declaración Jurada, que ningún empleado de Refinor, o los familiares o amigos de éstos, tienen participación directa o indirecta en el negocio o actividad comercial desarrollada por ellos. Además, acepta que en el caso que uno o varios empleados de Refinor tuvieran en el futuro participación directa o indirecta en el negocio o actividad comercial desarrollada por el contratista, Refinor se encontrará autorizada para rescindir automáticamente y sin previa interpelación judicial y/o extrajudicial el presente

contrato, sin derecho a reclamar indemnización y/o daños y perjuicios de ninguna naturaleza contra la empresa, renunciando expresamente a iniciar cualquier tipo de acciones que tuvieran por objeto perseguir dichas indemnizaciones y/o daños y perjuicios.

- Los pagos únicamente se efectuarán con transferencia bancaria y serán emitidos por una entidad bancaria establecida por la empresa Refinor.
- En otro orden, Refinor se encontrará habilitada en forma automática e inmediata a rescindir el presente contrato en el supuesto que el proveedor incumpliera con cualquiera de las obligaciones y/o condiciones establecidas en la presente cláusula de previa interpelación judicial y/o extrajudicial al contratista, y sin que éste tenga derecho a reclamar indemnización y/o daños y perjuicios de ninguna naturaleza contra la compañía. Con motivo de dicha rescisión, renunciando el contratista expresamente a iniciar cualquier tipo de acciones que tuvieran por objeto perseguir dichas indemnizaciones y/o daños y perjuicios.

### **Auditorías**

Para asegurar la máxima transparencia de nuestras operaciones, la gerencia de Auditoría interna depende directamente del Directorio de la Compañía.

Entre sus principales tareas, garantiza el cumplimiento de los procedimientos vigentes en la compañía, verifica que los riesgos se encuentran identificados, medidos y controlados, identifica sinergias u oportunidades de ahorros potenciales, determina que todos los bienes y derechos del activo están protegidos y registrados, verifica la correcta y efectiva implantación de las recomendaciones derivadas de los informes de auditoría y de los procedimientos de obligado cumplimiento, y propone modificaciones al conjunto normativo de la compañía, cuando fuere necesario.

### **Seguridad Patrimonial**

El área de Seguridad Patrimonial tiene como objetivo prevenir pérdidas y eventos que puedan tener impacto en las personas, activos y reputación de Refinor. Este objetivo permite planificar y desarrollar actividades de prevención que permitan anticipar o detener la producción de cualquier práctica corrupta que afecte al patrimonio y reputación de la compañía.

Para ello venimos desarrollando una actividad importante de prevención, control y recolección de información a los efectos de disminuir las actividades ilícitas que afectan a



la compañía ha aumentado este esfuerzo en la seguridad de nuestro poliducto y activos dentro de las instalaciones. Estos ilícitos que afectan al patrimonio de la empresa son el producto del accionar de grupos marginales, quienes venden el producto a terceros a muy bajo precio.

### **Medición de resultados y valor agregado a nuestra compañía**

La cantidad de eventos de sustracción de productos de nuestro poliducto pasó de 18 en el año 2016 a 3 ilícitos en el año 2020, lo que demuestra la gestión del área de Seguridad Patrimonial, con el consecuente agregado de valor, mejorando el índice de disponibilidad de poliducto.

### **¿Dónde pueden nuestros públicos de interés encontrar la COP de Refinor, además del sitio del Pacto Global de Naciones Unidas?**

Anualmente distintos referentes de todas las gerencias participan de la confección del anuario de la empresa cuya edición y difusión es coordinada por la Gerencia de Capital Humano y es publicada cada año.

El informe de progreso de Refinor es elaborado en base a las directrices del Pacto Global sobre buenas prácticas de reporte de sostenibilidad y orientación del equipo de la Red Argentina.

Todos nuestros públicos de interés pueden encontrar nuestro Informe sobre el Progreso en la sección de RSE de nuestra página web: [www.refinor.com](http://www.refinor.com)

Además, nuestros colaboradores pueden acceder a la COP a través de la intranet de Refinor. Este medio es coordinado por la gerencia de Capital Humano y cuenta con la colaboración de todas las gerencias de nuestra compañía.