

# Manual de Buenas Prácticas de Trabajos en Terreno

## Aguas Pacífico SpA



aguaspacífico

### 1. Vínculo con las comunidades y/o grupos de interés

Para Aguas Pacífico SpA el vínculo con las comunidades y/o grupos de interés es clave. Dada la coyuntura, el adecuado Relacionamento con la Comunidad es un factor relevante para avanzar con el proyecto San Isidro – Quilapilún y luego operarlo en un clima de convivencia sustentable. Para ello ha declarado y asumido una Política Medioambiental y una Política de Relacionamento Comunitario.

#### 1.1 Que se espera de los asesores y contratistas

- Que acepte y cumpla con la Política Medioambiental y Política de Relacionamento Comunitario de Aguas Pacífico SpA.
- Que acepte y haga propias las definiciones y declaraciones del presente documento.
- Que acepte los controles que Aguas Pacífico SpA requiera para verificar el cumplimiento sostenido de las declaraciones del presente documento.
- Que se hagan parte de las investigaciones y/o sumarios que surjan en caso de incidentes relacionados en el trato con la comunidad. Del mismo modo asumirán las sanciones que se establezcan en función de la gravedad de las potenciales faltas.
- Que desarrollen sus propios documentos, declaraciones y definiciones que guíen y orienten sus decisiones en el mismo ámbito del presente documento.
- Que se responsabilicen de toda acción de cara a la comunidad, a los propietarios y a las autoridades, fuera del marco de los presentes compromisos.

### 2. Obligaciones de los contratistas

- Los contratistas de Aguas Pacífico SpA deberán cumplir con obligaciones que serán transversales, tales como:

#### 2.1 Identificación

- Cada trabajador deberá identificarse adecuadamente frente al requerimiento de la comunidad.
- Se deberá cuidar la presentación personal de los trabajadores en todo momento.
- Evitar en todo momento actitudes agresivas, prepotentes u otras que puedan hacer sentir al interlocutor menoscabado o agraviado.
- De ser necesario se deberá presentar a quien es el jefe directo a cargo del consultor o equipo en terreno, para cualquier necesidad de verificación de los presentes.

#### 2.1.1 En el trato con la comunidad

- El Primer filtro para los acercamientos con la comunidad y gestión predial pasará por la empresa o equipo responsable por lo que, sin previa autorización de dicho equipo no se podrán ejecutar tareas en terreno.
- No se autoriza la intervención directa con la comunidad para coordinar funciones, a no ser que se haya solicitado permiso por escrito al equipo encargado.
- Se respetarán programas y horarios validados por el equipo de gestión comunitaria y predial. Las modificaciones deberán ser reportadas con anticipación de al menos 48 horas.
- Se cumplirán estrictamente los programas validados por el equipo a cargo de la gestión predial.

PATRIA



- Al acercarse a la comunidad se respetará la propiedad privada y los controles de acceso a terrenos y predios. Se deberá entrar solo con autorización explícita o por escrito del dueño(a) o administrador(a) según corresponda.
- Antes de iniciar cualquier conversación se deben identificar con la comunidad y expresar el objetivo de la visita, refiriéndose a las personas con respeto y con un lenguaje claro y preciso.
- No utilizar ardides para la obtención de los objetivos comprometidos con Aguas Pacífico SpA
- Responder claramente a todas las dudas de los interlocutores. En caso de no tener certeza en alguna respuesta, indicar los mecanismos establecidos para estos fines, señalando además los datos de los profesionales a cargo de las Relaciones Comunitarias de Aguas Pacífico SpA
- Tener especial cuidado por la protección del medio ambiente y el entorno natural de las comunidades. (Ejemplo: No botar basura en la vía pública o lanzarla desde los vehículos, no cortar especies de flora, ni efectuar caza de animales, etc.).
- Para efectos de realizar campañas de difusión en el territorio, el consultor debe llevar un registro de los sitios intervenidos para que posteriormente de la realización de las actividades, revisar y dejar limpios y libres de material de difusión los sitios antes mencionados.
- Tener especial cuidado con la documentación entregada a la comunidad, teniendo la precaución de que esta no pueda ser usada como material en contra del proyecto. Junto con esto cualquier tipo de material a ser difundido deberá ser autorizado por el titular del proyecto.

### **2.1.2 Capacitación**

En conjunto con las normas y procedimientos de seguridad, y con el fin de garantizar su cumplimiento, se contempla además la implementación de capacitaciones para todos los trabajadores que estarán en terreno, dentro de las cuales se incluyen las siguientes:

- Charla de Inducción de las políticas de Aguas Pacífico SpA
- Charla de análisis de las Preguntas y Respuestas.
- Charla con la definición de los perfiles de actores a contactar y la forma y fondo de la información a comunicar, en caso de que sea necesario.

### **2.1.3 En reuniones**

- En el caso que se realicen reuniones con la comunidad, respetar la condición de dueños de casa de los vecinos.
- Llevar una agenda de reunión y respetar los tiempos de los vecinos.
- Escuchar con respeto los planteamientos de la comunidad.
- Las presentaciones deben estar hechas solo con información respaldada y no usar eufemismos ni información que confunda a la comunidad.
- Pedir autorización antes de tomar fotografías o hacer grabaciones de voz y video.
- Solicitar la firma de las actas de asistencia y aclarar el uso que se le dará. Aceptar si la comunidad se opone a firmar dichas actas.
- Retirar todos los residuos que pudieran generarse en la realización de reuniones.
- Hacer un acta de la reunión y enviar copia a la comunidad, la cual se debe intentar dejar válida y firmada por la comunidad.

### **2.1.4 Desplazamientos dentro y fuera del área de influencia (en la zona de proyecto).**

- Respeto estricto a la propiedad privada.
- Respeto estricto a los controles de paso, portones, candados u otros medios que la comunidad disponga para evitar el acceso de terceros a su propiedad.
- La circulación de vehículos debe realizarse en horarios apropiados, salvo que se haya coordinado otra cosa con la comunidad.
- Respetar la velocidad de desplazamiento de sus vehículos, en particular en caminos vecinales de tierra y disminuir la velocidad a 30 km/h cuando se identifique presencia de peatones y ciclistas.
- Respetar a los vecinos y vecinas, manteniendo un lenguaje apropiado.
- No botar residuos.
- Transitar con la radio a un volumen bajo, de manera tal que su sonido no sea perceptible al exterior del vehículo.



### **2.1.5 En relación con Aguas Pacífico SpA**

- Permitir acceso a la documentación que se genere en relación con la comunidad.
- Comunicar oportunamente de dificultades que pudieran surgir en relación con la comunidad de manera de evitar una crisis.
- Frente a una situación de conflicto retirarse del lugar e informar en el momento (de ser posible según conexión) al jefe de terreno quien informará de la situación al equipo de Relacionamento Comunitario (Pacto Ambiente), equipo encargado a su vez de reportar al titular.
- Comunicar oportunamente a Aguas Pacífico SpA en caso de que surja un conflicto con la comunidad.

### **2.1.6 Sanciones**

Algunas de las situaciones más comunes con la comunidad se dan de parte de los trabajadores, y que obviamente trasuntan a las empresas, por lo que las sanciones serán diferenciadas:

#### **2.1.7 Trabajadores**

Sanción verbal: Aquel trabajador que sea sorprendido, o denunciado, por alguna falta leve debe ser reconvenido verbalmente por parte de la empresa contratista y abrir un registro del incidente.

Advertencia escrita: A aquel trabajador reincidente se le advierte por escrito que su contrato es condicional y que no tendrá más oportunidades.

Despido: Un trabajador, por faltas reiteradas debe ser cesado en sus funciones relacionadas con el proyecto.

#### **2.1.8 Empresas**

Ante situaciones detectadas por Aguas Pacífico SpA, ésta se reserva el derecho de comunicar por escrito acerca del hallazgo, recomendando las sanciones, a lo cual la empresa contratista tendrá que responder también por escrito.

A raíz de situaciones reiteradas Aguas Pacífico SpA interpretará como actitud displicente por parte de la empresa contratista, en cuyo caso se evaluarán medidas diferentes y que estarán relacionadas con la gravedad de la, o las, faltas. Dependiendo de los alcances de los contratos entre las partes, éstos podrían ser rescindidos.



**Mauricio Alegría**  
Director de Sustentabilidad

Santiago, Abril 2016.