

MANUAL DE COMUNIDAD Y SOCIEDAD



CAPÍTULO I

1. Introducción
2. Objetivos del Manual

CAPÍTULO II

3. Política de Sostenibilidad
4. Estrategia de Sostenibilidad y Grupos de Interés

CAPÍTULO III

5. Política Relacionamento Comunitario
6. Política Donaciones
7. Estrategia de Relacionamento e Inversión Comunitaria
8. Estrategia de Relacionamento con Autoridades y Líderes

CAPÍTULO IV

9. Ciclo de Gestión Plan Relacionamento e Inversión Comunitaria

GUÍAS

- A. **Guía 1** Identificación de Impactos y Determinación Área de Influencia
- B. **Guía 2** Caracterización Sociodemográfica
- C. **Guía 3** Mapeo Grupos de Interés Comunidad y Sociedad
- D. **Guía 4** Mapeo de Riesgos Sociales
- E. **Guía 5** Diseño Plan
- F. **Guía 6** Implementación Plan
- G. **Guía 7** Medición y Evaluación Plan

ANEXOS

The logo for Colbun, featuring a stylized white icon of three curved lines resembling a signal or a stylized 'C' to the left of the word 'Colbun' in a white sans-serif font.

Colbun





CAPÍTULO 1

- 1. Introducción
- 2. Objetivos del Manual

MANUAL DE COMUNIDAD Y SOCIEDAD / COLBÚN



C1 C2 C3 C4

“Implementación
Efectiva y Organizada
COMUNIDAD Y SOCIEDAD

”



1 INTRODUCCIÓN

"El propósito del presente manual es guiar y transmitir el modo en que Colbún se relaciona y trabaja con sus comunidades vecinas y con la sociedad en general"

A través de este manual se pretende especificar los lineamientos corporativos junto con sus herramientas, para identificar, categorizar y gestionar los aspectos sociales relacionados con las actividades de operación de la empresa. El manual detalla la forma en que el trabajador y colaborador de Colbún debe relacionarse con la comunidad y con la sociedad, integrando los valores de la Compañía en cada una de sus acciones. La excelencia en el relacionamiento no es únicamente técnica, sino que requiere de habilidades blandas que se materializan por medio de la pasión, la innovación y sobre todo la colaboración en el trabajo.

La visión integral que tienen los trabajadores de Colbún se materializa en este manual, el cual especifica la forma en que la empresa lleva a cabo las labores, buscando tener un diálogo efectivo que genere confianzas mutuas, haciendo que la operación de la empresa sea una oportunidad de desarrollo para la zona y que el trabajo colaborativo permita mejorar la calidad de vida de nuestras comunidades vecinas.

CREACIÓN DE VALOR CON UN PROPÓSITO

Nuestro Propósito y Sello

Colbún tiene como objetivo generar y comercializar energía eléctrica continua y segura para nuestros clientes, a precios competitivos para el mercado y de manera sostenible con el medio ambiente y sus grupos de interés. Pero entendemos que más allá de QUÉ hacemos, hay una razón de POR QUÉ lo hacemos, el para qué existimos, reflejando aquello que buscamos lograr a largo plazo con nuestro trabajo diario. En pocas palabras, el Propósito de la Empresa. Este propósito, sin embargo, no lo cumplimos de cualquier manera. En el CÓMO hacemos las cosas hay un sello propio de la Compañía, una mirada que buscamos imprimir a cada una de nuestras acciones, y que se resume en cuatro pilares:

El propósito de colbún se sintetiza en una frase: "Existimos para contribuir con la mejor energía al desarrollo de nuestra región"



2 OBJETIVOS DEL MANUAL

"OBJETIVO GENERAL:

El Manual de Comunidad y Sociedad es una herramienta del Sistema de Gestión Social que permitirá al equipo de Relacionamento Comunitario contar con una estrategia de interacción con las comunidades y la Sociedad



Ceremonia de inauguración CESFAM

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Permitir que el negocio se viabilice. Concretizar los proyectos y continuar con el funcionamiento de las centrales de Colbún.
- Definir el marco de referencia de la forma de relacionarse con la comunidad y los agentes de la sociedad.
- Instalar capacidades en los equipos internos que permitan tener una relación de confianza y de mutuo beneficio, en concordancia con los valores y la Política de Sostenibilidad.
- Promover y aportar al real desarrollo de las comunidades de las cuales somos parte.
- Prevenir y mitigar riesgos sociales y ambientales, respecto a las comunidades en las cuales desarrollamos nuestras labores, maximizando las oportunidades que las operaciones de las centrales y el desarrollo de proyectos pudieran generar a la comunidad y/o miembros de la Sociedad.
- Construir relaciones de confianza basadas en los principios y valores corporativos de Colbún, dando énfasis en el respeto, transparencia, empatía y compromiso.



CAPÍTULO 2

3. Política de Sostenibilidad 4. Estrategia de Sostenibilidad y de Grupos de Interés

MANUAL DE COMUNIDAD Y SOCIEDAD / COLBÚN



C1 C2 C3 C4





“La sostenibilidad
no es un área del negocio:
ES EL NEGOCIO
”



3 POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

3.1. Objetivo de la Política

Establecer los criterios de relacionamiento y de gestión social para desarrollar el negocio de manera sostenible, creando valor a largo plazo para Colbún S.A. (en adelante "Colbún" o "Compañía"), sus accionistas y demás grupos de interés de la Compañía.

3.2. Alcance de la Política

Aplica a todas las áreas de Colbún y es responsabilidad de todos los empleados dar cumplimiento a ella.

3.3. Principios Básicos

- La sostenibilidad no es un área del negocio: **ES EL NEGOCIO.**
- Cumplir con la legislación vigente y con los compromisos asumidos por la Compañía apoyados por sistemas de gestión cuando corresponda.
- Establecer relaciones de confianza con cada uno de nuestros grupos de interés con el propósito de crear en forma conjunta VALOR compartido de largo plazo.
- Respetar los derechos humanos de los distintos grupos de interés con los cuales Colbún se relaciona.

CON NUESTROS ACCIONISTAS:

- Maximizar el valor de la empresa en el largo plazo, mediante una operación de excelencia y un crecimiento sostenible.

CON NUESTROS TRABAJADORES:

- Entregar un empleo de calidad en un ambiente de trabajo seguro, que les permita la mejora continua, la colaboración, el alto desempeño y el desarrollo integral.

CON EL MEDIO AMBIENTE:

- Desarrollar y operar nuestros proyectos e instalaciones de manera que se integren armónicamente con el entorno, minimizando su impacto en el medio ambiente.
- Cuidar nuestros recursos naturales y hacer uso eficiente de ellos, para preservarlos en el tiempo, sin que pierdan su capacidad de auto-depuración o regeneración.
- Considerar en nuestra gestión ambiental el reconocimiento de la biodiversidad, los hábitats naturales y la gestión de las emisiones de gases efecto invernadero para lograr viabilidad ambiental en nuestras actividades.

CON NUESTRA COMUNIDAD Y SOCIEDAD:

- Generar diálogo y relaciones de confianza con las personas, organizaciones de la sociedad civil, medios de comunicación, organizaciones académicas, sector privado y autoridades públicas que componen nuestras comunidades.
- Desarrollar iniciativas y proyectos con nuestras comunidades que contribuyan al desarrollo local.

CON NUESTROS CONTRATISTAS Y PROVEEDORES:

- Intercambiar las mejores prácticas, buscando promover altos estándares laborales, de seguridad, calidad, medioambientales y sociales, apoyándonos mutuamente en nuestro crecimiento y desarrollo, para alcanzar la excelencia en toda nuestra cadena de valor.

CON NUESTROS CLIENTES Y SUMINISTRADORES DE ENERGÍAS PRIMARIAS:

- Generar relaciones de largo plazo y transparentes, compartiendo oportunamente la información requerida para entregar un suministro de energía eléctrica seguro, competitivo y sostenible.

3.5. Roles y Responsabilidades

Trabajadores de Colbún

- Ser partícipes y practicar los principios establecidos en esta política.

Gerencias, Subgerencias, Jefaturas y Supervisores de Áreas

- Considerar en su gestión, prácticas sostenibles y modos de comunicación con los grupos de interés basadas en esta política, facilitando su difusión y mantención.

División Desarrollo Sustentable

- Apoyar, promover y monitorear la incorporación de esta política en la Compañía.
- Promover la aplicación de esta política en todas las actividades de la Compañía y difundirla a todos nuestros grupos de interés.

Gerencia General

- Destinar los recursos necesarios a fin de contar con la infraestructura, presupuesto y personal apropiados para el desarrollo y aplicación de la presente política.

Directorio

- Aprobar la presente política.

3.6. Excepciones

Las excepciones deben ser documentadas y aprobadas por el Gerente General e informadas al Directorio.

3.7. Incumplimiento

En caso de incumplimiento de esta política se podrán aplicar las sanciones estipuladas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de Colbún.



CAPÍTULO 2

3. Política de Sostenibilidad

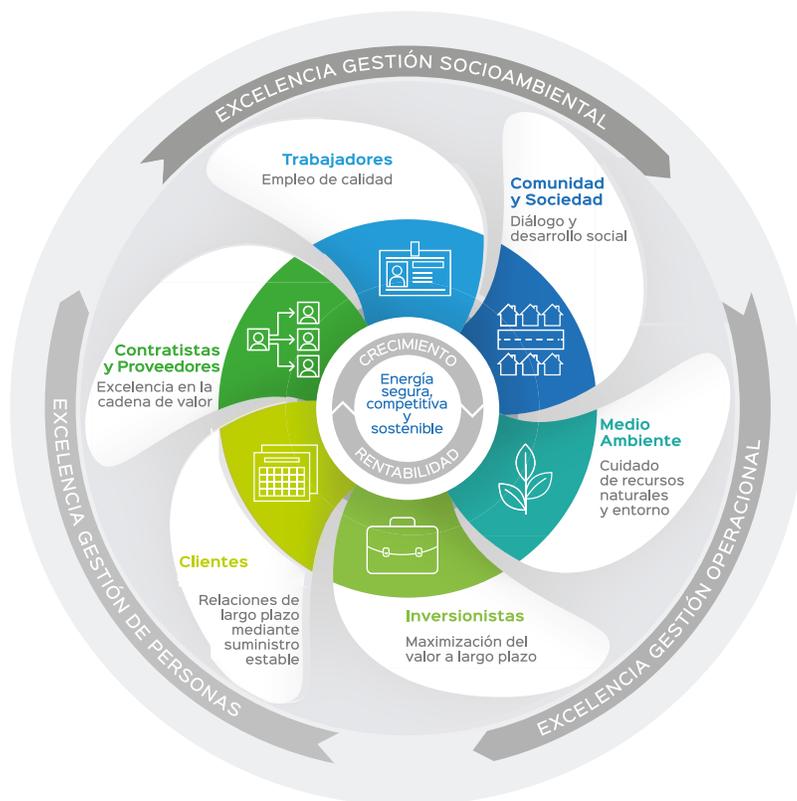
4. Estrategia de Sostenibilidad y de Grupos de Interés

MANUAL DE COMUNIDAD Y SOCIEDAD / COLBÚN



4

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD Y DE GRUPOS DE INTERÉS



Es así como clasificamos nuestros grupos de interés en seis:

- 1. Inversionistas:** Se refiere a todo tipo de accionistas (minoritarios y controladores). De aquí se derivan las acciones que se realizan en términos de Gobierno Corporativo, involucrando en ellas a los Directores.
- 2. Clientes:** Se refiere a todos aquellos a los cuales les prestamos servicios o a los que les entregamos la energía generada.
- 3. Contratistas y Proveedores:** Se considera todos aquellos que nos prestan servicio, ya sea por periodos prolongados y en actividades claves de nuestro negocio como es la construcción de una central hasta los proveedores de servicios menores.
- 4. Trabajadores:** Se considera a todos aquellos que trabajan para Colbún, cumpliendo funciones al interior de la compañía, considerándolos como grupo de interés clave para Colbún.

"En Colbún hemos querido representar nuestra estrategia en lo que llamamos nuestra **"Turbina de Negocio Sostenible"**. Creemos firmemente que la sostenibilidad es el negocio y que esa sostenibilidad está dada por la co-creación de valor junto a nuestros grupos de interés





Imagen 4.2 / DEFINICIONES DE LOS EJES DE RELACIONAMIENTO

5. Comunidad y Sociedad: Comunidad se refiere a todos los miembros del área de influencia de nuestras centrales y proyectos, incorporando en ella a sus autoridades. En tanto la Sociedad son los líderes de opinión a nivel local, regional o nacional, medios de comunicación, asociaciones gremiales y colaborativas, así como universidades y otras instituciones relacionadas con el negocio de Colbún.

6. Medio Ambiente: Se considera como el grupo de interés sin voz, pero que el actuar de la compañía en esta materia es relevante no sólo para Colbún sino también para las instituciones y organizaciones afines a la materia, proveedores y contratistas, miembros de la sociedad y comunidad.

Tal como lo muestra la Turbina y como está explicitado en la Política de Sostenibilidad, con cada grupo de interés tenemos un objetivo:

- 1. Inversionistas:** Maximización del valor a largo plazo.
- 2. Clientes y Suministradores:** Relaciones de largo plazo mediante suministro estable.
- 3. Contratistas y Proveedores:** Excelencia en la cadena de valor.
- 4. Trabajadores:** Empleo de alto desempeño y calidad.
- 5. Comunidad y Sociedad:** Diálogo y desarrollo local.
- 6. Medio Ambiente:** Cuidado recursos naturales y entorno.

Asimismo, hemos determinado tres áreas claves en nuestro actuar y que buscamos hacerlo con excelencia:

- **Gestión Socio Ambiental:** Relativa a las externalidades que podemos tener en el entorno social

y ambiental. En ésta consideramos a la Comunidad y Sociedad, el Medio Ambiente y los Inversionistas.

- **Gestión Operacional:** Se refiere a los procesos propios de la generación de energía y por lo tanto están involucrados los Inversionistas, Clientes y Suministradores y Contratistas y Proveedores.
- **Gestión de Personas:** Involucra a aquellos actores claves que trabajan con nosotros: Contratistas y Proveedores, Trabajadores y miembros de la Comunidad y Sociedad.

Es así como los desafíos de las Planificaciones Estratégicas anuales se pueden asociar a la turbina y así lograr gestionar las metas en donde la sostenibilidad es el negocio.

Ejes de Relacionamiento con los Grupos de Interés que permiten generar valor compartido:

- **Transparencia:** Colbún busca dar a conocer la visión, la misión y los objetivos que guían su modo de operar, así como los impactos económicos, sociales y medioambientales que podrían afectar a sus grupos de interés, adhiriendo a los estándares que fomenten dicho comportamiento.
- **Diálogo:** Colbún se compromete a disponer de canales de comunicación bidireccionales, de fácil acceso y que permitan desarrollar una comunicación oportuna, transparente y empática para generar una relación de confianza mutua. De igual forma, la Compañía se interesa por preguntar, escuchar y atender proactivamente los intereses, las expectativas y las preocupaciones que tienen los diferentes actores en un tiempo razonable y con información precisa, contribuyendo a una relación

CAPÍTULO 2

3. Política de Sostenibilidad

4. Estrategia de Sostenibilidad y de Grupos de Interés

MANUAL DE COMUNIDAD Y SOCIEDAD / COLBÚN



	INVERSIONISTAS	TRABAJADORES	MEDIO AMBIENTE	COMUNIDAD Y SOCIEDAD	CONTRATISTAS Y PROVEEDORES	CLIENTES Y SUMINISTRADORES
TRANSPARENCIA	Políticas Reunión de Estrategia Memoria Integrada Encuesta de Clima	Memoria Integrada Acta Juntas de Accionistas Acta de Directorios Hechos Esenciales Adhesión a Normas y SVS	Memoria Integrada Página Web Compromiso con la Legislación Aplicable	Memoria Integrada Notas y Comunicados de Prensa Páginas Web Encuesta VEAS	Memoria Integrada Página Web Política de Negocios	Memoria Integrada Página Web Políticas de Seguridad y Medio Ambiente Contratos
DIÁLOGO	Intranet Murales Medios Internos Evaluación de Desempeño Reuniones con Áreas Gerencia Org. y Personas	Página Web Junta Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas Visitas a Centrales Desayunos Reuniones en Colbún Día del Inversionista	Página Web MASSO	Participación en Asociaciones Gremiales y Empresariales Boletines Más Energía Reuniones con la Comunidad Seminarios Encargados Asuntos Públicos Redes Sociales Línea de Consulta	Área de Negocio Encargados de Relación Día del Cliente	Portal de Proveedores
COLABORACIÓN	Mesas de Trabajo Trabajo con Sindicatos Canal de Denuncia Mesa Sostenibilidad	Investor Relations Canal de Denuncias Mesa Sostenibilidad	Instancias Colaborativas Mesa Sostenibilidad	Mesas de Trabajo Pertenencia a Asociaciones Gremiales y Empresariales Instancias Colaborativas Canal de Denuncia	Reuniones y Encuentros con Clientes Mesa Sostenibilidad	Mesas de Trabajo Comité de Seguridad y medio Ambiente Canal de Denuncias Mesa Sostenibilidad

Imagen 4.3 / CANALES E INSTANCIAS DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

simétrica, que permita fortalecerse a largo plazo. Colbún respeta las opiniones de los diversos individuos u organismos, proporcionando un trato pertinente y digno a todos.

- **Colaboración:** Colbún cree firmemente que una relación adecuada con sus grupos de interés permite co-crear iniciativas de beneficio mutuo y generar alianzas para construir soluciones en conjunto. Es por eso que la Compañía toma en cuenta e integra la visión de los diferentes actores en la estrategia de negocio, buscando conciliar los intereses y trabajar por el bien de todos.

En base a los seis grandes grupos de interés definidos y a los tres ejes de Relacionamiento (Transparencia, Diálogo y Colaboración), contamos con una serie de Canales e Instancias que nos permiten llevar a cabo el relacionamiento esperado.

Estos mecanismos están en continua evaluación por parte

de la empresa con el objetivo de adecuarse a las nuevas tecnologías y desafíos de la relación, pero siempre teniendo en mente la Transparencia, el Diálogo y Colaboración que debe tener nuestro relacionamiento.

La Política de Gestión de Comunicaciones Externas establece las pautas y lineamientos generales que guían la comunicación con los distintos medios y la opinión pública en general. Por lo tanto, y dado que la Política recién señalada aplica a todas las áreas de la compañía, es obligatorio seguir sus directrices toda vez que se deban contactar con medios de comunicación o usar canales que signifiquen establecer una comunicación entre Colbún y la opinión pública. Sin embargo, esta Política no es aplicable a las comunicaciones con Inversionistas, ni con las obligaciones y normativas en materia de comunicaciones que derivan del carácter de Sociedad Anónima abierta, cuyos lineamientos se encuentran definidos en la Política de Relacionamiento con Inversionistas y Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado, respectivamente.



CAPÍTULO 3

5 Política de Relaciones Comunitarias

6 Política de Donaciones

7 Estrategia de Relacionamiento e Inversión Comunitaria

8 Estrategia de Relacionamiento con Autoridades y Líderes de Opinión

MANUAL DE COMUNIDAD Y SOCIEDAD / COLBÚN

C3

C1 C2 C3 C4





“Generando Confianza,
Generando Oportunidades y
GENERANDO FUTURO

”

5

POLÍTICA DE RELACIONES COMUNITARIAS

5.1. Objetivo de la Política

Establecer los lineamientos generales para el trabajo asociativo con las comunidades vecinas a las instalaciones y proyectos de Colbún S.A. y sus filiales (en adelante Colbún o Compañía) con el fin de ser y ser reconocidos como una empresa que genera valor con estas comunidades.

5.2. Alcance de la Política

Aplica a todas las áreas de la Compañía.

5.3. Principios Básicos

- Construir y mantener buenas relaciones con la comunidad en base al diálogo transparente y colaborativo, desarrollando instancias de comunicación y fortaleciendo el liderazgo de los miembros de la comunidad con el fin de generar relaciones permanentes basadas en la confianza.
- Generar oportunidades en las localidades de las cuales somos parte, promoviendo el desarrollo de la economía local por medio de la inversión en nuestras centrales y proyectos de infraestructura eléctrica, potenciando el empleo local y apoyando a proveedores locales para que se incorporen a nuestra cadena de valor.
- Crear con la comunidad un mejoramiento de la calidad de vida, impulsando colaborativamente el desarrollo de proyectos innovadores y sostenibles, con impacto social, vinculados preferentemente al fomento productivo, la educación y la vida sana.

5.4. Roles y Responsabilidades

Trabajadores de Colbún

- Aplicar y cumplir esta política en las actividades y decisiones que tengan impactos en las comunidades y miembros de la sociedad donde estamos insertos.

Jefatura de Centrales / Gerencias de Proyectos

- Asegurar que las relaciones con las comunidades en las que Colbún opera o desarrolla proyectos, se den en el marco de esta política.

Gerencia Asuntos Públicos

- Ejecutar directamente aquellas iniciativas comunitarias que se definan dentro del ámbito corporativo.
- Apoyar funcionalmente a las centrales y proyectos en la aplicación de esta política.

Gerencia General

- Entregar lineamientos y destinar los recursos necesarios para el desarrollo y aplicación de la Política Relaciones Comunitarias.

Directorio

- Aprobar la presente política.

5.5. Excepciones

Las excepciones deben ser documentadas y aprobadas por el Gerente General e informadas al Directorio.

5.6. Incumplimiento

En caso de incumplimiento de esta Política se podrán aplicar las sanciones estipuladas por el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad de Colbún.





6

POLÍTICA DE DONACIONES

6.1. Objetivo de la Política

Establecer los principios y lineamientos generales aplicables a las donaciones en dinero y en especies que Colbún S.A. y sus filiales (en adelante "Colbún" o la "Compañía") puedan realizar.

6.2. Alcance de la Política

- Aplica a todas las áreas de la Compañía.
- Aplica a las donaciones en dinero y a las donaciones en especies.
- Se excluyen de la presente Política las donaciones y aportes a campañas y partidos políticos.

6.3. Principios Básicos

- Las donaciones se realizarán con estricto apego a la normativa legal y al Código de Ética de la Compañía.
- Se priorizarán aquellas donaciones con impacto social positivo en las comunidades que se encuentran en el área de influencia de nuestras operaciones y que promueven la educación y el desarrollo social de iniciativas cuya misión y valores sean consistentes y compatibles con los de Colbún.
- Se prohíbe la realización de donaciones a beneficiarios cuyas actividades no se enmarquen dentro de la legalidad vigente y a toda persona formalizada o condenada por un delito que merezca pena aflictiva o la inhabilitación perpetua para desempeñar cargos u oficios públicos.
- Las donaciones en especies se valorizarán, para los efectos de la presente Política, al valor de mercado de las mismas de acuerdo a lo sancionado por la Gerencia de Administración y Finanzas.

- Las donaciones deberán poder acogerse a la ley de donaciones que corresponda según el tipo de donación de que se trate (e.g. fines educacionales, fines culturales, rentas municipales). Cualquier excepción deberá ser aprobada por el Gerente General.
- Las donaciones que implican compromisos financieros que excedan los US\$500.000 deberán ser aprobadas por el Directorio.

6.4. Roles y Responsabilidades

Sustentable

- Canalizar las solicitudes de donación, gestionar su aprobación, realizar el seguimiento de las iniciativas beneficiadas con la donaciones y mantener un registro auditable de todas estas actividades.

División Finanzas y Administración

- Valorizar las donaciones en especies.

Directorio

- Aprobar la presente Política.
- Aprobar donaciones que excedan los US\$ 500.000.

6.5. Excepciones

El Gerente General podrá autorizar aquellas donaciones que no son susceptibles de acogerse a una ley de donaciones.

6.6. Incumplimiento

En caso de incumplimiento de esta Política se podrán aplicar las sanciones estipuladas por el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de Colbún.



7

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO E INVERSIÓN COMUNITARIA

Colbún con el objetivo de tener una Estrategia de Relacionamento e Inversión Comunitaria que responda de forma integral a las comunidades que acogen nuestros proyectos y centrales, ha establecido una metodología que está basada en responder cinco preguntas claves. De esta forma se entregan los lineamientos corporativos, pero cada central o proyecto va tomando y desarrollando esta Estrategia de acuerdo a su realidad local.

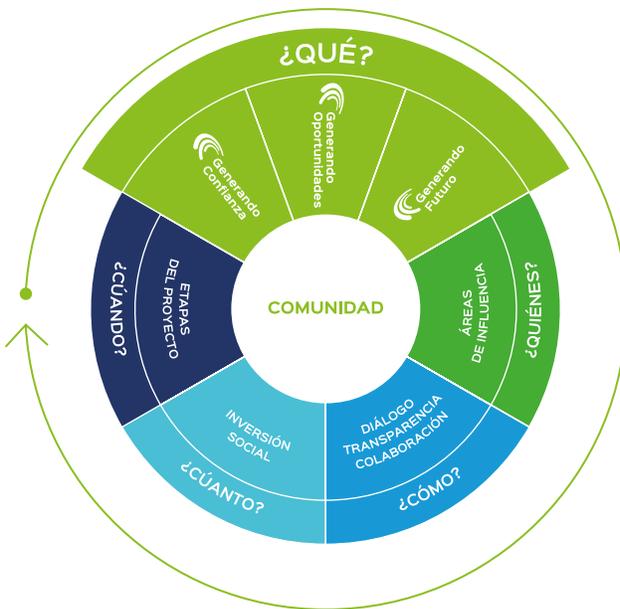


Imagen 7.1/ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO E INVERSIÓN COMUNITARIA

¿QUÉ?

Se refiere a qué es lo que hacemos en concreto con la Comunidad, por lo tanto es lo que materializa nuestra relación con ellos.

Las acciones que se realizan con la comunidad se rigen mediante tres grandes ejes de acción: Generando Confianza, Generando Oportunidades y Generando Futuro, estas se activan en ese mismo orden en las etapas de un proyecto para mantenerse hasta que comience a operar (Ver en detalles en ¿Cuándo?)

El **Generando Confianza** comienza a pensarse desde la etapa de Pre-factibilidad, sin embargo cobra valor cuando el proyecto comienza ya a hacerse factible. El objetivo es construir y mantener relaciones asociativas y de colaboración con la comunidad vecina. Esta cuenta con dos subprogramas: **“Energía para la Participación”** que tiene como foco conocer a la comunidad, explicar las características del proyecto o central, aclarar dudas y darse a conocer como empresa y **“Energía para el Liderazgo”** que tiene por objetivo fortalecer el liderazgo, empoderamiento y asociatividad de la comunidad.

Por su parte el **Generando Oportunidades**, el cual comienza una vez ingresado el EIA, se enfoca en el Desarrollo Comunitario y tiene por objetivo maximizar el impacto positivo del negocio en la comunidad, promoviendo el desarrollo de la economía local. Esto lo hace a través de los subprogramas **“Energía para el Empleo Local”** que apunta a potenciar las instituciones locales para fomentar la oferta de mano de obra local y el **“Energía para Proveedores”** que potencia los prestadores de servicios locales y capacita en estándar en Colbún para que se puedan sumar a la cadena de suministro de esta empresa o de otra. En estos programas, por lo tanto, participan de forma activa otras áreas de la compañía; las Gerencia de Abastecimiento, Proyectos y de Generación.

Por último el **Generando Futuro**, el cual cobra importancia una vez que se comienza con la construcción de la central, se enfoca también en el Desarrollo Comunitario y tiene como objetivo co-crear programas con las comunidades a través del “Energía para Emprendedores”, “Energía para la Educación” y “Energía para la Calidad de Vida”. El propósito es que estos proyectos sean sostenibles en el tiempo, de modo que la comunidad pueda autosustentarse con estas iniciativas.

TIPOS DE INVERSIÓN COMUNITARIA:

Nuestra forma de invertir en las comunidades se puede dividir en 3 categorías: Inversiones de Impacto Rápido, Inversiones de Largo Plazo y los Fondos Discrecionales. A continuación se detalla cada uno de ellos:

1. Inversiones de Impacto Rápido: Proyectos de Alta Visibilidad (o proyectos basados en inauguraciones públicas). Estos proyectos pueden llevarse a cabo rápidamente en las fases iniciales de un proyecto, en la etapa de “Generando Confianza” con el objetivo de

construir relaciones asociativas y de colaboración con la comunidad, buen nombre, demostrar beneficios tangibles y obtener licencia para operar. Ejemplo: Proyectos de Infraestructura.

2. Inversiones de Largo Plazo: Inversiones productivas que fortalezcan las capacidades locales a lo largo del tiempo, impulsando el desarrollo comunitario a través de inversiones sostenibles y de impacto social. Estas iniciativas se enmarcan dentro del pilar “Generando Futuro” y en las etapas de construcción y operación de una central. Estas inversiones refuerzan los objetivos estratégicos de la empresa en temas como gestión de los riesgos, reputación y sostenibilidad. Ejemplo: Fortalecimiento de habilidades laborales y promoción de la generación de ingresos.

3. Fondos Discrecionales: Aportes dirigidos enteramente a solicitudes de la comunidad. Aunque, en general, son de corto plazo y puntuales, estas inversiones posibilitan que la compañía sea vista como sensible a las necesidades locales: Ejemplo: Apoyo a festivales y actividades deportivas locales, aportes de menor cuantía a grupos de interés locales, etc.



Inauguración Multicancha Techada de Lo Rojas

CAPÍTULO 3

5 Política de Relaciones Comunitarias

6 Política de Donaciones

7 Estrategia de Relacionamento e Inversión Comunitaria

8 Estrategia de Relacionamento con Autoridades y Líderes de Opinión

MANUAL DE COMUNIDAD Y SOCIEDAD / COLBÚN



GENERANDO CONFIANZA

Construir y mantener relaciones asociativas y de colaboración con la comunidad

GENERANDO OPORTUNIDADES

Maximizar el impacto positivo del negocio de Colbún en la comunidad, promoviendo el desarrollo de la economía local

GENERANDO FUTURO

Impulsar colaborativamente el desarrollo de la comunidad por medio de proyectos sostenibles y de impacto social

ENERGÍA PARA LA PARTICIPACIÓN

Mapeo actores relevantes
Levantar las prioridades de la comunidad
Reuniones con autoridades y vecinos
Mesas de trabajo y diálogo
Visitas a centrales, Casa de la Energía y Centro de Visitantes
Participación en actividades de la comunidad
Alianzas con asociaciones gremiales
Trabajo con medios de comunicación locales
Diario Más Energía

ENERGÍA PARA EL EMPLEO LOCAL

Levantamiento de empleabilidad y ocupación
Capacitación para mano de obra local
Definición de porcentaje mínimo de contratación de mano de obra local

ENERGÍA PARA LA EDUCACIÓN

Educación en energía y medio ambiente
Capacitación técnica en oficios y en habilidades de liderazgo
Infraestructura y equipamiento en educación

ENERGÍA PARA EMPRENDEDORES

Encadenamiento productivo
Capacitaciones en emprendimiento
Habilitación para emprendimiento
Fondos de emprendimiento

ENERGÍA PARA EL LIDERAZGO

Capacitación a líderes vecinales
Apoyo en gestión de recursos públicos

ENERGÍA PARA LOS PROVEEDORES LOCALES

Levantamiento de bienes y servicios
Capacitación de proveedores locales en estándar Colbun
Contratación de proveedores locales
Políticas de pronto pago
Apoyo financiero

ENERGÍA PARA LA CALIDAD DE VIDA

Programas deportivos
Infraestructura y equipamiento deportivo
Espacios públicos y áreas verdes
Fomento de turismo

Imagen 7.2 / ¿QUÉ? ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO E INVERSIÓN COMUNITARIA

Imagen 7.3 / ¿CUÁNDO?



¿CUÁNDO?

Se refiere a los tiempos y la etapa en que se encuentra el proyecto. Ésta es la que define las pautas de acción para el relacionamiento con la comunidad vecina.

La empresa contempla cinco etapas en las que se podría encontrar un proyecto: Prefactibilidad; Factibilidad; Diseños Básicos y Definición del Proyecto; Construcción y Operación.

Desde la etapa de Prefactibilidad es posible comenzar a pensar el modo de relacionarse con las comunidades vecinas, y a medida que el tiempo transcurre y que las diversas etapas se vayan cumpliendo, es imprescindible que la relación con las localidades también vaya cambiando, aumentando el compromiso de Colbún hacia ellas.

En la etapa de Factibilidad es importante comenzar a gestar las actividades del **Generando Confianza**, con el objetivo de establecer un proyecto con una propuesta de valor que converse con la comunidad y da respuesta a algunas de las necesidades que ellos tienen. Si bien en esta etapa es más bien de indagación, una vez ingresado al EIA se comienzan a hacer acciones de socialización concretas.

Al comenzar la tramitación, en la etapa de **Diseño Básico y Definición del Proyecto** es importante activar el **Generando Oportunidades** para mapear cuál es la oferta en la zona, qué demanda se pudiese suscitar si se aprueba el proyecto y cómo potenciar que tanto Colbún como la localidad puedan maximizar el impacto económico.

Por último, una vez obtenida la RCA y que comienza la etapa de **Construcción de la Central**, se indaga acerca de las iniciativas de **Generando Futuro** que pueden aportar de manera sostenible a la zona. Esto consiste en incubar y acompañar en programas ligados al Emprendimiento, Educación y Calidad de Vida que aporten al desarrollo de las localidades, de modo que una vez que la central comience a operar esos proyectos sean lo más autosustentables posible.

Es importante tener en cuenta que todos los proyectos que se realizan son pensados con el objetivo de generar valor compartido e impacto social positivo.

CAPÍTULO 3

5 Política de Relaciones Comunitarias

6 Política de Donaciones

7 Estrategia de Relacionamento e Inversión Comunitaria

8 Estrategia de Relacionamento con Autoridades y Líderes de Opinión

MANUAL DE COMUNIDAD Y SOCIEDAD / COLBÚN



ANTECEDENTES DE PROYECTO

Área de Asuntos Públicos recibe información sobre características del proyecto y sus posibles impactos sociales.



MAPA SOCIAL

Se elabora un Mapa Social sobre probable área de influencia directa e indirecta del proyecto central.

¿CÓMO?

Se refiere al modo de hacer las cosas de Colbún. En este sentido, lo que destaca a Colbún es la importancia que le da al **involucramiento** en los proyectos diseñados, traducándose en el trabajo **colaborativo** y en el co-diseño con otros agentes de la sociedad, quienes son invitados a participar en los diversos programas de Colbún, los cuales promueven la confianza, las oportunidades y el futuro.

En primer lugar, nos involucramos con la localidad en donde nos asentamos. La transparencia y el diálogo son los principales mecanismos para generar confianza y gracias a ellas, luego podemos co-diseñar proyectos que generen un verdadero impacto social, a largo plazo y de manera sostenible, ofreciendo reales oportunidades de desarrollo que emerjan de las comunidades, tomando en cuenta su propia identidad.

En segundo lugar, Colbún diseña sus proyectos también con el apoyo de sus autoridades, que pueden ir desde el nivel local hasta el nacional. Tanto los organismos del sector privado, como los del sector público, así como la sociedad civil, tienen experiencias, capacidades y conocimientos que enriquecen la generación de un proyecto y permiten asegurar un mayor éxito y efectividad. De esta forma, y como queremos generar programas integrales y efectivos, potenciamos la interrelación de estos actores que aportan una triple perspectiva a las iniciativas aportando atingencia y precisión.

Con este fin, todos los trabajadores de Colbún son parte integral de la comunidad donde se desarrolla el proyecto y su área de influencia. Por esto es importante:

- Generar conciencia de que todos son percibidos como representantes de Colbún ante la comunidad, por lo tanto el comportamiento será clave en la apreciación de la reputación que los miembros de la comunidad tengan de Colbún.
- Estar atentos a las necesidades e inquietudes que pueden surgir de ellas, y ser sensibles e innovadores en las soluciones, tomando en cuenta tanto sus opiniones como las de las autoridades.
- Trabajar con excelencia. Tener habilidades de empatía y de respeto hacia la comunidad junto con las habilidades técnicas que se necesitan para el cargo que se ejerce en Colbún.
- Estos estándares y buenas prácticas Colbún también son promovidas y exigidas a nuestros proveedores y contratistas, permitiendo que la excelencia, la empatía y la innovación de nuestro actuar se despliegue a lo largo de toda nuestra cadena de valor.

Sólo mediante el involucramiento, el co-diseño y la colaboración con los diversos actores es posible generar programas efectivos, soluciones innovadoras, comunidades integradas, obtener la licencia social para operar y una compañía con una visión integral de su negocio.

Principios para la Inversión Comunitaria:

- 1. Las actividades se desarrollan a partir de una estrategia bien definida** (objetivos, criterios, principios rectores). Aborda objetivos de corto y largo plazo. Se enfoca selectivamente en áreas de gran impacto. Evoluciona y adapta sus acciones de acuerdo con las fases del negocio y usa diferentes enfoques a lo largo del ciclo del proyecto.
- 2. Alinea los temas estratégicos del negocio con las prioridades de desarrollo de las comunidades locales, de la sociedad civil y del Gobierno para crear “valor compartido”.** Coordina la Inversión Comunitaria (IC) con otras prácticas de la compañía que afectan a las comunidades, tales como: la gestión de impactos, el compromiso de los grupos de interés, la contratación de personal y el aprovisionamiento local.
- 3. Posiciona a la compañía como un aliado que involucra a todos los grupos de interés y no como el actor principal en la promoción del desarrollo local.** Apoya a las comunidades y a los gobiernos locales en la definición y en la consecución de sus objetivos y aspiraciones de desarrollo, a través de procesos participativos de planificación y de toma de decisiones.
- 4. Busca evitar la dependencia y en su lugar incentiva la autonomía y la creación de beneficios de largo plazo** que perduren en el tiempo, una vez se termine el apoyo de la compañía. Invierte considerablemente en el desarrollo de capacidades, en procesos participativos y en desarrollo organizacional, para posibilitar que las comunidades locales, las instituciones y otros aliados puedan gradualmente asumir roles y responsabilidades mayores.
- 5. Monitorea cambios en las percepciones comunitarias para obtener retroalimentación en tiempo real sobre desempeño.** Comunica proactivamente el valor generado por la Inversión Comunitaria (IC) a los públicos internos y externos.

¿CUÁNTO?

Se refiere a los montos de inversión comunitaria que la compañía establece para las diversas actividades de relacionamiento e inversión comunitaria. Los montos estarán sujetos a los principios determinados en las Políticas de Relacionamiento Comunitario y de Donaciones.

El monto de la inversión depende de varios factores, entre los cuales se encuentran los detalles acerca de la implementación del programa, los objetivos, los resultados esperados, cuántos serán las personas beneficiadas y cuáles son sus características. Así mismo es importante tener en cuenta la vida útil del programa.

El monto de inversión comunitaria será determinado usando como fundamento la Guía N° 5 “Diseño de Plan



- 01 LOCAL**
Jefe de Asuntos Públicos
- 02 NACIONAL**
Gerente Divisional de Desarrollo Sostenible
- 03 REGIONAL**
Gerente y Jefe Zonal de Asuntos Públicos

Imagen 8.1/
ESTRATEGIA RELACIONAMIENTO CON AUTORIDADES Y LÍDERES



8 ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON AUTORIDADES Y LÍDERES DE OPINIÓN

Colbún considera como autoridades o líderes todas aquellas personas o instituciones del Sector Privado, Público, de la Sociedad Civil, Medios de Comunicación u Organizaciones Académicas que podrían tener un nivel de influencia en la gestión de la empresa. Esta influencia puede estar dada a nivel local (entiéndase comunidad vecina), regional o nacional que puede involucrar a líderes que ocupan cargos estratégicos en la conducción del país.

La estrategia de relacionamiento con autoridades y líderes surge de la Política Relacionamento Comunitario y está alineada con la Política de Sostenibilidad. Por lo tanto, sus actividades de relacionamiento están basadas en los principios de transparencia, diálogo y cooperación (ver en qué consiste cada una de ellas en Imagen 4.2).

Hemos definido que las autoridades y líderes con los que podríamos relacionarnos se pueden categorizar en 5:

1. **Sector Privado:** Empresas, Cámaras, Asociaciones Gremiales que ejercen algún grado de influencia sobre la empresa.
2. **Sector Público:** Autoridades a nivel local, regional y nacional elegidas por votación o nombradas por otros organismos que ejercen algún grado de influencia sobre la empresa.
3. **Organizaciones Académicas:** Centros de estudios o de investigación, universidades o escuelas que ejercen algún grado de influencia sobre la empresa.
4. **Medios:** Se refiere a los medios de comunicación tanto escrito, virtuales, audiovisuales o radiales que ejercen algún grado de influencia sobre la empresa.
5. **Sociedad Civil:** Organizaciones Sociales o Funcionales, vecinos, Opinión Pública u ONGs que ejercen algún grado de influencia sobre la empresa.

NIVEL	QUIÉN
LOCAL / COMUNA	Jefes Zonales Asuntos Públicos
REGIONAL	Gerentes Asuntos Públicos
NACIONAL	Gerente División Desarrollo Sustentable y Gerente General

Imagen 8.2 / NIVELES DE RELACIONAMIENTO

Tomando en cuenta esto y la estructura de Colbún, para el relacionamiento con líderes y autoridades se han establecido Encargados de Relacionamento de acuerdo a nivel geográfico que esa autoridad o ese líder representa, siempre tomando en consideración que por diferentes motivos esa autoridad puede escalar en su nivel geográfico de acuerdo a las acciones que realiza y a la demanda que requiere. De esta manera, los encargados por nivel se pueden apreciar en la Imagen 8.2 "Niveles de Relacionamento".

De esta forma, tal como se detalla en la Guía N°5, Sección 5.2, cada central o proyecto debe llenar la Tabla N° 5.1.2 "Instancias de Relacionamento" describiendo quiénes son sus líderes a nivel local, regional y nacional ocupando las 5 categorías antes mencionadas. Luego, debe ver si las actividades que realiza con ellos van en línea con la transparencia, el diálogo y la colaboración, y desde ahí analizar si esas actividades son suficientes para tener la licencia social para operar.



Visita de colegios a La Caverna de MáoqQuina, Central Colbún

CAPÍTULO 4
9 Ciclo de Gestión Plan Relacionamiento
e Inversión Comunitaria

MANUAL DE COMUNIDAD Y SOCIEDAD / COLBÚN



“Implementación
Efectiva y Organizada
COMUNIDAD Y SOCIEDAD

”

CAPÍTULO 4

9 Ciclo de Gestión Plan Relacionamiento e Inversión Comunitaria

MANUAL DE COMUNIDAD Y SOCIEDAD / COLBÚN

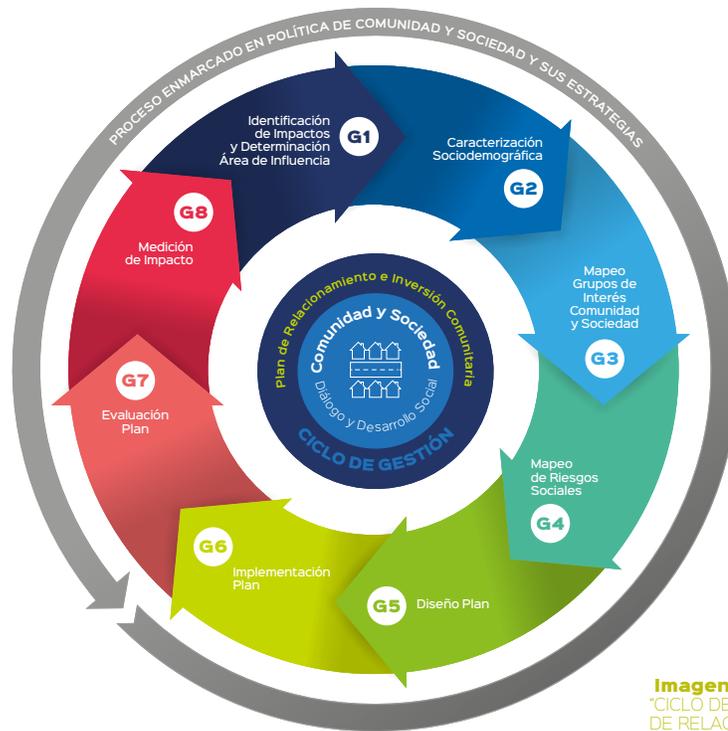


Imagen 9.1/
"CICLO DE GESTIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE RELACIONAMIENTO APLICADA"

9 CICLO DE GESTIÓN PLAN RELACIONAMIENTO E INVERSIÓN COMUNITARIA

1. Objetivo

El logro de los objetivos y estrategias de relacionamiento e inversión comunitaria se obtienen a través de la implementación efectiva y organizada de un conjunto de guías, las cuales deben ser realizadas de una manera adecuada y permanente, para enfrentar los diferentes y cambiantes aspectos sociales de un proyecto y de la operación de una central.

A continuación, en la Imagen 9.1 "Ciclo de Gestión de las Herramientas de Relacionamiento Aplicada", se presenta el ciclo de gestión de las herramientas del relacionamiento aplicada, en Colbún S.A, consistente en las mejores prácticas y la valiosa experiencia de los encargados de relacionamiento comunitario de la Gerencia de Asuntos Públicos.

2. Categoría de la metodología

La Metodología ofrece una serie de guías con una estructura práctica para todas las etapas del proceso de relacionamiento e inversión comunitaria, desde los primeros contactos en el desarrollo de proyectos hasta la operación de una central. Estas referencias tienen como objeto ayudar a los encargados de relaciones comunitarias a trabajar de manera más eficaz; sin embargo, no lo abarcan todo y en ciertas circunstancias o aspectos del relacionamiento o inversión comunitaria requieren conocimientos especializados que tal vez no tengamos.

Esta metodología se divide principalmente en tres fases:

Diagnóstico

Esta etapa tiene como objetivo poder determinar el entorno; es decir, quienes viven allí, cómo viven, si existen conflictos, los impactos que el proyecto produce, los riesgos que pueden ocurrir, así como las organizaciones y autoridades

relevantes. En el caso de que no sea primera vez que se trabaja con ellos, es pertinente revisar los resultados de las acciones realizadas con anterioridad.



Diseño y Ejecución

Su objetivo es diseñar, implementar y mantener el plan de relacionamiento y de inversiones comunitarias con el fin de sostener buenas relaciones entre todos los grupos de interés, tales como gobierno, miembros de la comunidad, representantes de la empresa, y organizaciones locales. Las relaciones son la base de todas las actividades cooperati-

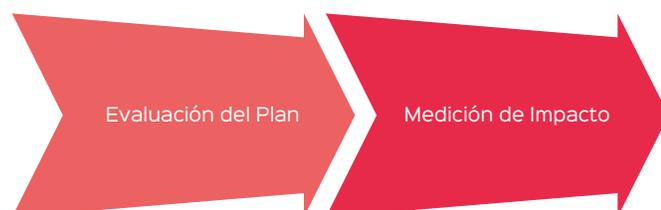
vas y por lo tanto esenciales para programas eficientes de desarrollo comunitario. Por lo tanto todas estas actividades deben ser afines al diagnóstico realizado en la etapa previa y, asimismo, se deben establecer indicadores de seguimiento de esta para su posterior evaluación.



Evaluación

Tiene por objetivo medir la efectividad de los programas y acciones implementadas. Para esto se debe hacer un seguimiento de los indicadores y, para los proyectos que impliquen una inversión mayor, evaluar la gestión de impacto.

El resultado de esto también servirá como información relevante para el próximo plan a implementarse en esa central o proyecto.



3. Cuándo usar esta metodología

Esta metodología puede ser usada indistintamente para los proyectos en planificación, para los proyectos en construcción y centrales en operación, con la diferencia que se le da diferentes énfasis dependiendo de la etapa en que se encuentre.

Tal como lo explica la **Imagen 9.2 “Etapa de Aplicación de las Guías”**, la aplicación de las guías y la profundidad con que se deben detallar depende de la etapa en que lleva a cabo cada proyecto.

TIPO DE GUÍAS	NOMBRE DE GUÍA	FASE 1 Pre Factibilidad	FASE 2 Factibilidad	FASE 3 Diseño Básico y Definición de Proyecto	FASE 4 Construcción	OPERACIÓN
DIAGNOSTICO	IDENTIFICACIÓN DE IMPACTOS Y ÁREA DE INFLUENCIA	Inicial	Definitiva	Profundización	Repetición / Actualización	Repetición / Actualización
	CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA	Inicial	Definitiva	Profundización	Repetición / Actualización	Repetición / Actualización
	MAPEO DE GRUPOS DE INTERÉS COMUNIDAD Y SOCIEDAD	Inicial	Definitiva	Profundización	Repetición / Actualización	Repetición / Actualización
	MAPEO DE RIESGOS SOCIALES	Inicial	Definitiva	Profundización	Repetición / Actualización	Repetición / Actualización
DISEÑO	DISEÑO DE PLAN	Inicial	Definitiva	Profundización	Repetición / Actualización	Repetición / Actualización
	IMPLEMENTACIÓN PLAN	Inicial	Inicial	Definitiva	Repetición / Actualización	Repetición / Actualización
EVALUACIÓN	EVALUACIÓN PLAN	Inicial	Inicial	Definitiva	Repetición / Actualización	Repetición / Actualización

■ Inicial
 ■ Definitiva
 ■ Profundización
 ■ Repetición / Actualización

Imagen 9.2 / ETAPA DE APLICACIÓN DE LAS GUÍAS



Central Angostura

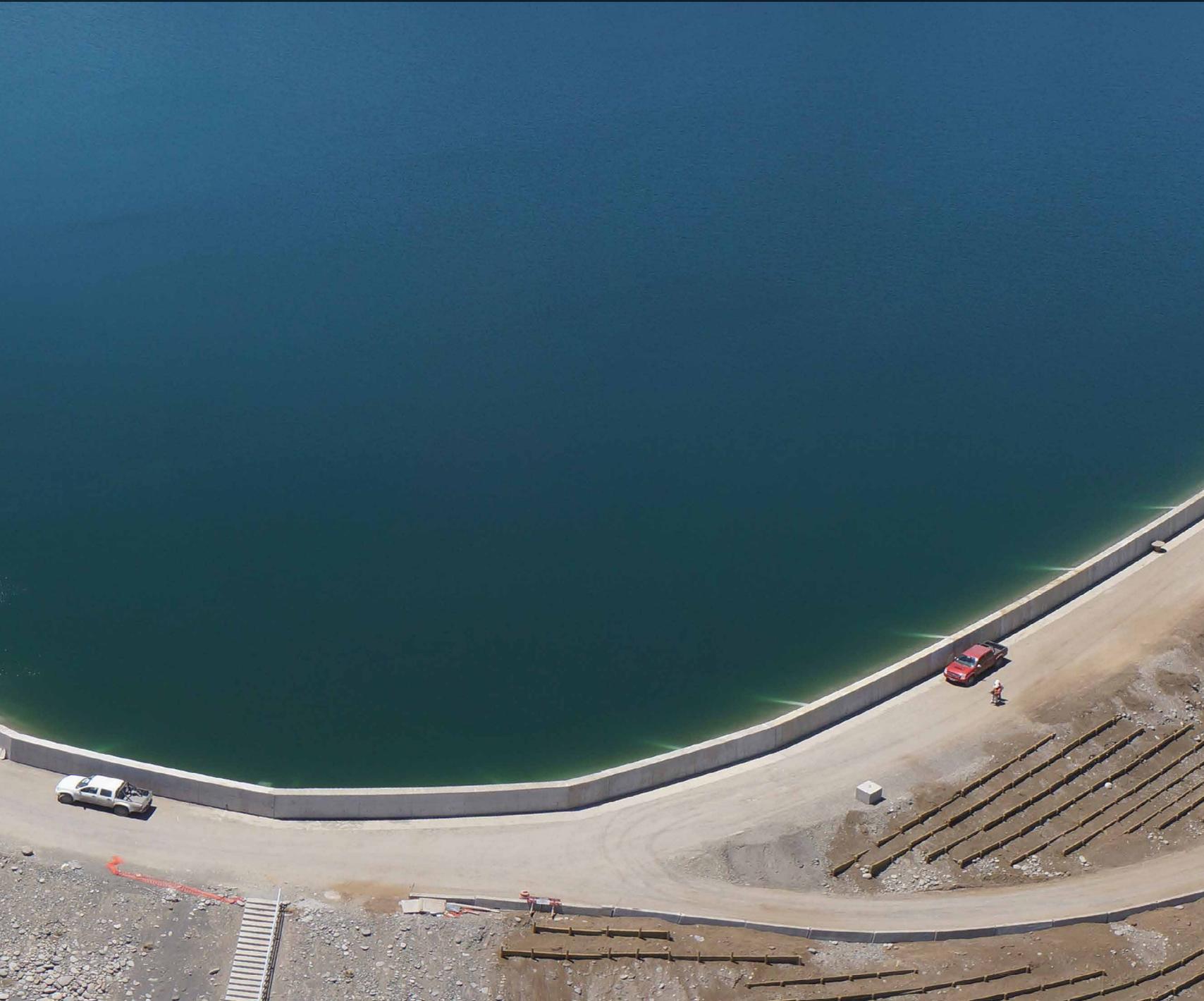


GUÍA 1
Identificación de Impacto y
Área de Influencia

MANUAL DE COMUNIDAD Y SOCIEDAD / COLBÚN

G1

GUÍA 1



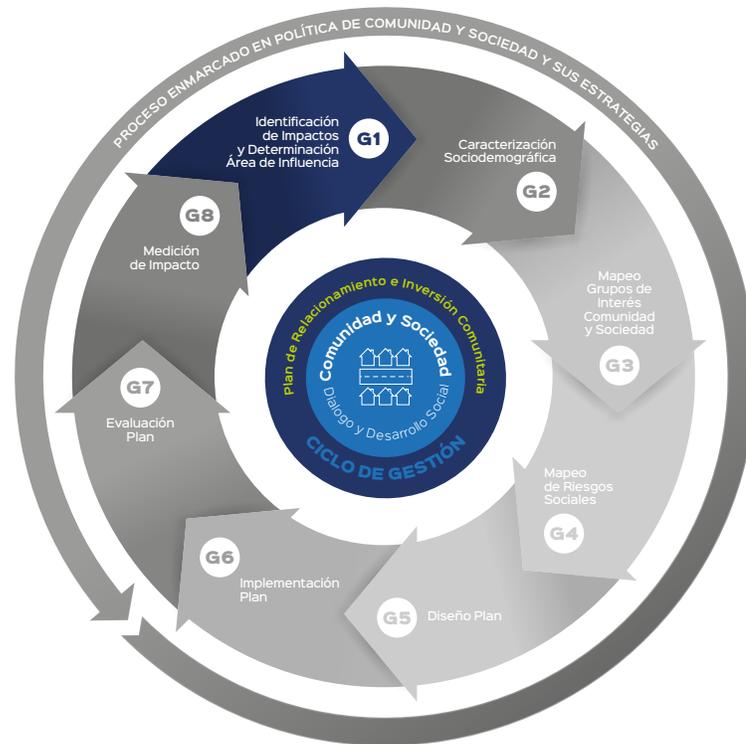
“Implementación
Efectiva y Organizada
COMUNIDAD Y SOCIEDAD

”

GUÍA 1

Identificación de Impacto y Área de Influencia

MANUAL DE COMUNIDAD Y SOCIEDAD / COLBÚN



"Si los costos de manejar los impactos sociales de una manera responsable y sostenible son demasiado altos, podría ser mejor considerar no proceder con el proyecto"

Dentro del proceso de diagnóstico, la identificación de impactos tiene el objetivo de identificar todas las variaciones positivas y negativas que genera un proyecto o una central en el entorno y sus habitantes y determinar el territorio sobre el cual se desarrollaría nuestra Estrategia de Relacionamiento e Inversión Comunitaria.

Para ello, hay que tener en cuenta lo que entendemos por impacto social: **"efectos tanto positivos como negativos que surgen a raíz de las actividades propias de la empresa, es decir, surgen de la cadena productiva"**

CUÁNDO UTILIZAR ESTA HERRAMIENTA:

Idealmente, la identificación de impactos debe realizarse cuanto antes, después de la descripción detallada del proyecto o central. Tiene por objetivo detectar tempranamente aspectos que pueden incidir en el diseño o ubicación del proyecto. Esta identificación de impactos y área de influencia es preliminar y anterior a aquella que técnicamente realiza el Área de Medio Ambiente cuando prepara el EIA.

Cuando se esté realizando la Evaluación de los Impactos Ambientales (EIA), es importante tomar en cuenta los impactos que de aquí se desprendan y complementar con los detectados de forma preliminar en las fases anteriores.

1. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE PROYECTO

1. Solicitar a Gerencia de Ingeniería y Proyectos (Encargado de Proyecto) mapa esquemático del proyecto o central y su emplazamiento.
2. Mapear exhaustivamente el ciclo productivo que se desarrollará en el proyecto/operación, para lo cual se deberá identificar entre otras:
 - a) Rutas utilizadas o por utilizar en instalaciones anexas.
 - i. Participación de contratistas y otros externos.
 - ii. Traslado de maquinarias, insumos, etc.
 - b) Extender el análisis a los principales proveedores (logística)
 - c) Identificar empresas que trabajen en el área (con sus impactos generales)
 - d) Identificar proyectos "en carpeta" para la zona, reconociendo de forma genérica, sus potenciales impactos
3. Este ejercicio se debe realizar en la fase 2 de factibilidad, pudiendo ser revisado y actualizado en fase 3 con EIA y en fases posteriores (*incluyendo la operación de la central*).



2. DETERMINAR FUENTES DE IMPACTOS Y REGISTRO MATRIZ

1. Determinar fuentes de impacto en cada uno de los procesos de la empresa. Se debe realizar el ejercicio de Cadena de Impactos, el cual permite identificar todos los efectos positivos o negativos que podrá tener una acción de la empresa en el área de influencia. Esto ayudará a entender los impactos propios, siendo más conscientes de los cambios que pueden provocar en el medio.
2. Utilizar ejemplo de Imagen 1.1 "Fuentes de Impacto"
3. En base a lo anterior, completar tabla 1.1 "Identificación de Impactos", identificando los impactos negativos o positivos, localidad y grupos de interés afectados, entre otros. En la Tabla 1.1 "Identificación de Impactos" se listan ejemplos de impacto de modo referencial.



Imagen 1.1/ FUENTES DE IMPACTO

NÚMERO	TIPO	IMPACTO	ACTIVIDAD QUE PRODUCE ALTERACIÓN	LOCALIDAD AFECTADA	GRUPO DE INTERÉS AFECTADO	IMPACTO (POSITIVO O NEGATIVO)	DURACIÓN (TRANSITORIA / PERMANENTE)	COMENTARIO
1	SOCIO POLÍTICO	Alteración infraestructura red vial						
2		Alteración niveles de accidentes viales						
3		Alteración uso/acceso parques nacionales, áreas de desarrollo indígena (ADI)...						
4		Alteración en planes institucionales/ gubernamentales						
5		Alteración relacionamiento JVV						
6		Alteración relacionamiento con gremios del sector						
7		Alteración relacionamiento con servicios sociales (bomberos, escuelas, hospitales)						
8		Conflictos con pueblos originarios						
9		Conflictos sociales						
10		Aceptación del Proyecto						
11		Alteración relación con los medios						
12	DETERIORO CALIDAD DE VIDA	Accesibilidad a viviendas, sitios públicos y/o servicios						
13		Alteración incidentes sociales						
14		Ruido, polvo, riesgo, vibraciones						
15		Alteración existencia o uso biodiversidad						
16		Alteración en disponibilidad, acceso, calidad y precio del agua						
17		Alteración en oferta, demanda y/o calidad de seguridad, salud, educación, etc.						
18		Alteración calidad del aire						
19	Alteración calidad del suelo							
20	ECONÓMICO	Alteración tenencia, tamaños y usos de las propiedades particulares y/ o comunitarias						
21		Generación de expectativas laborales no acordes con las oportunidades reales						
22		Alteración en indicadores socioeconómicos						
23		Alteración mano de obra local						
24		Alteración del turismo de la zona						
25		Alteración a patrones de subsistencia, actividades económicas tradicionales o estructura productiva						
26		Alteración en el emprendimiento de la zona						
27		OTROS						

Tabla N°1.1:
IDENTIFICACIÓN DE IMPACTOS



3. DELIMITACIÓN ÁREA DE INFLUENCIA

Al determinar el área de influencia se debe tener en consideración:

1. Ubique las localidades impactadas en el punto anterior y delimite el área de influencia total.
2. Separar el área de influencia total entre área de influencia directa e indirecta en base a la siguiente descripción:
 - a) Área de influencia directa: Entorno cercano en donde impactan las obras del proyecto o las instalaciones de la central y donde deberían concentrarse la mayoría de impactos.
 - b) Área de influencia indirecta: Entorno lejano al proyecto o central en donde repercuten también las obras del proyecto o de la central.
3. Revisar periódicamente el área de influencia, debido a que estas son dinámicas y van cambiando en función de la naturaleza, características de los impactos y de los cambios de contexto.

"El área de influencia total corresponde a todas las localidades impactadas y comprende no sólo las zonas de las instalaciones principales, sino que también otras anexas.

”



* Potencia informada al CDEC-SIC el año 2015



GUÍA 2

Caracterización
Sociodemográfica / Línea Base

MANUAL DE COMUNIDAD Y SOCIEDAD / COLBÚN

G2

GUÍA 2

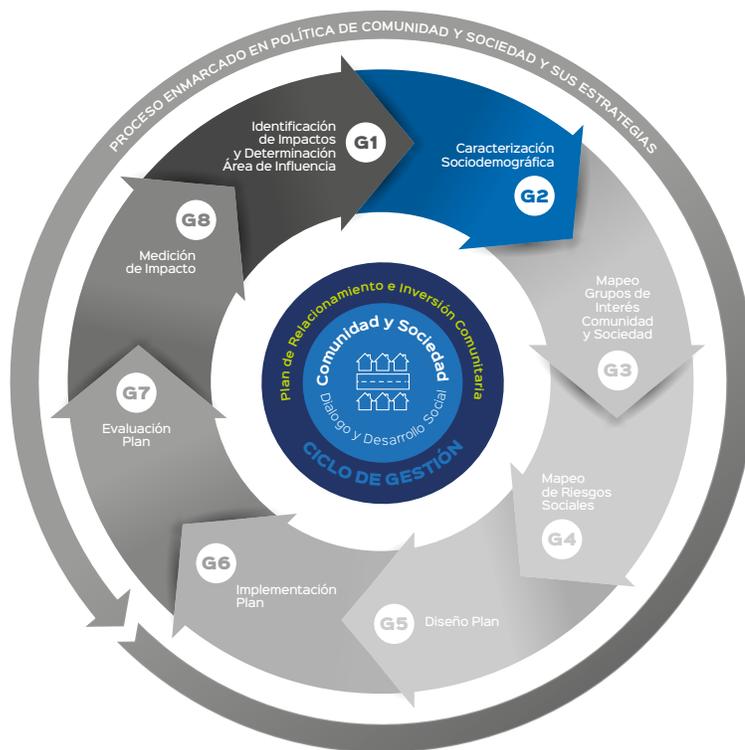
“Implementación
Efectiva y Organizada
COMUNIDAD Y SOCIEDAD

”

GUÍA 2

Caracterización Sociodemográfica / Línea Base

MANUAL DE COMUNIDAD Y SOCIEDAD / COLBÚN



"El conocimiento previo de los espacios políticos, geográficos, institucionales y socio-culturales en los que un proyecto o central va a desarrollarse es clave para planificar el tipo de intervención, así como para definir las características del proceso de relación social que serán necesario implementar con la población afectada.



Para ello es importante determinar los agentes externos que actuarán en la planificación, a partir de un diagnóstico adecuado, una aproximación a las características fundamentales que rigen las relaciones sociales, económicas y culturales de las poblaciones del área de influencia directa e indirecta del proyecto o central.

Aproximarse a un espacio social determinado contando con información secundaria relevante, contribuirá en gran medida a conocer condiciones favorables para establecer el diálogo y la comunicación entre las partes.

El propósito del documento es establecer la información necesaria para poder construir dicha caracterización y superperiodicidad.

No es recomendable llegar a una comunidad sin haber realizado un análisis previo de la zona, en lo referente a sus dinámicas culturales y organización local.

CUÁNDO UTILIZAR ESTA HERRAMIENTA:

Para una central en operación, todos los años se actualizará la información referente a la Caracterización Sociodemográfica.

Para los proyectos en ejecución, se solicita al menos actualizar la información en cada cambio de fase. Sin embargo, la realización de la Línea Base solicitada en el EIA reemplaza la actualización para el paso de la Fase 3 a 4.



1. DETERMINACIÓN DE COMPONENTES

1. Se debe tener en consideración, si existe una Línea Base desarrollada durante la construcción de la central, ésta debe usarse como base para posteriores actualizaciones, lo cual debería darse en proyectos más recientes. Por otro lado, en caso de no existir una Línea Base, es responsabilidad del Jefe de Asuntos Públicos de la Zona correspondiente, generar la Caracterización Sociodemográfica desde cero para luego, en años posteriores, actualizarla según corresponda.

Toda Caracterización Sociodemográfica contiene información referente a los siguientes aspectos:

- a) Descripción Geográfica
- b) Descripción Población
- c) Base Económica Productiva
- d) Indicadores Sociales
- e) Organización Político Administrativa

A continuación se describirá cada sección de la Caracterización Sociodemográfica:

Descripción Geográfica: Se debe realizar una breve descripción de la situación geográfica del área de influencia. Debe contener lo siguiente: Provincia, Región, Superficie Rural y Urbana, Comunas Colindantes.

Descripción Población: Para caracterizar a la población del área en estudio, se deben recoger los datos del Censo más cercano, respecto de los siguientes conceptos: Total de Población, Género, Edad, Población Urbana v/s Rural.

Base Económica Productiva: Este apartado es relevante ya que nos entrega la realidad económica del área de influencia, pilar fundamental de nuestro Plan de

Relacionamiento. Para completar esta sección se debe recopilar información respecto del PIB de la zona y sus principales actividades económicas (Turismo, Industrial, Portuario, Forestal, etc.)

Indicadores Sociales: Adicionalmente, es necesario levantar información relacionada a indicadores relevantes para desarrollar el Plan de Relacionamiento. Los indicadores a completar son: Tasa de Desempleo, Años de Escolaridad, Resultados Simce.

Organización Político Administrativa: Finalmente, se debe especificar la organización político administrativa de la zona, identificando al Intendente, Gobernador, Senadores, Diputados, Alcalde y Concejales.

"Si el área de influencia abarca más de una comuna, la descripción Sociodemográfica debe realizarse por cada una de ellas, atendiendo a que pueden existir realidades muy diferentes entre unas y otras y, por ende, nuestro plan de relacionamiento debería recoger dichas diferencias

”



Playa Santa Bárbara

2. BUSCAR ANTECEDENTES DE FORMA SECUNDARIA

Para el caso de centrales en operación, sin línea base, algunas fuentes de información pueden ser las bases de datos de los actores sociales; expedientes de consultas y reclamaciones; estudios de evaluación del impacto ambiental y social, y procesos de consulta realizados para una etapa anterior del proyecto; informes de seguimiento ambiental, y planes de inversión comunitaria de la empresa, el gobierno local u otras empresas en el mismo lugar.

Cuando se trata de proyectos totalmente nuevos, la información de las autoridades, informes de entidades del sector público y los planes regionales o comunales sirven para identificar los intereses y necesidades de las comunidades.

Igualmente, es importante evaluar y analizar toda la información secundaria existente:

- Página web del municipio
- Planes de Ordenamiento Territorial o Esquemas de Ordenamiento Territorial
- Planes de Desarrollo Municipal
- Información de organizaciones comunitarias presentes en la zona, listados y contactos de Juntas de Acción Comunal, entre otros
- Webs de Gobierno
- Webs de Municipalidades
- INE
- CASEN

Adicionalmente, puede incluir cualquier fuente de información que usted conozca y sea confiable.

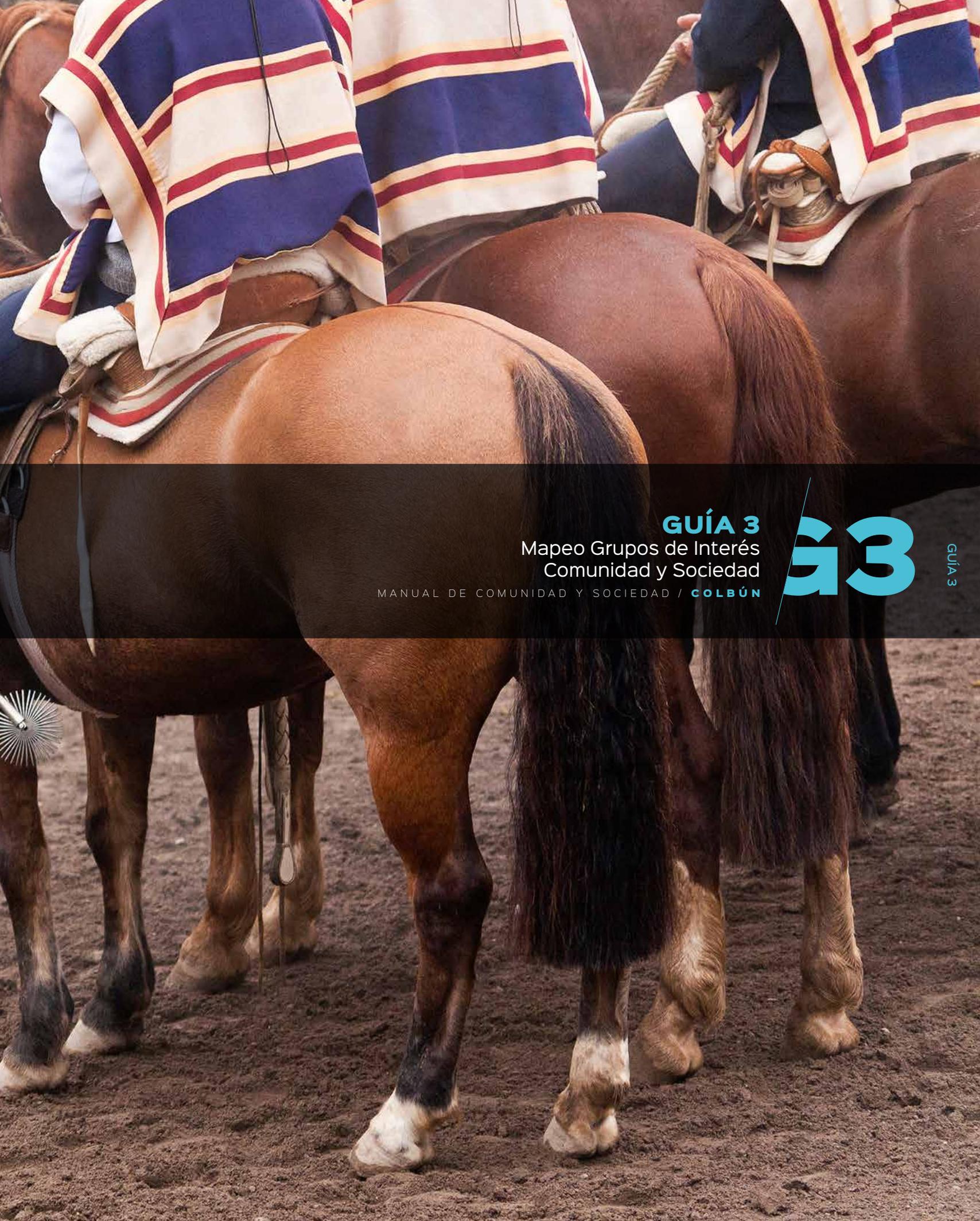


Proyecto Eficiencia de Riesgo, Maule



 Colbun





GUÍA 3
Mapeo Grupos de Interés
Comunidad y Sociedad

MANUAL DE COMUNIDAD Y SOCIEDAD / **COLBÚN**

G3

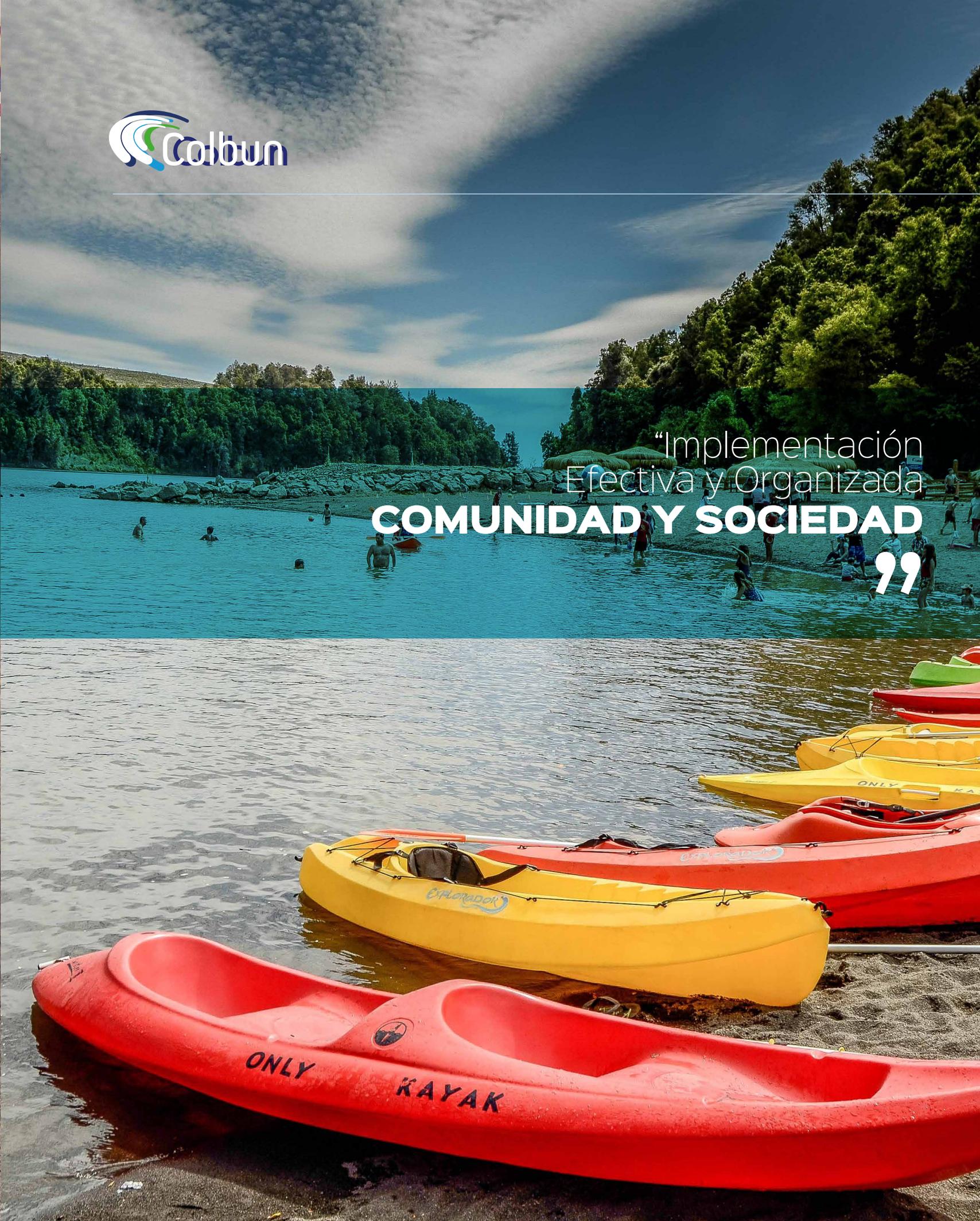
GUÍA 3

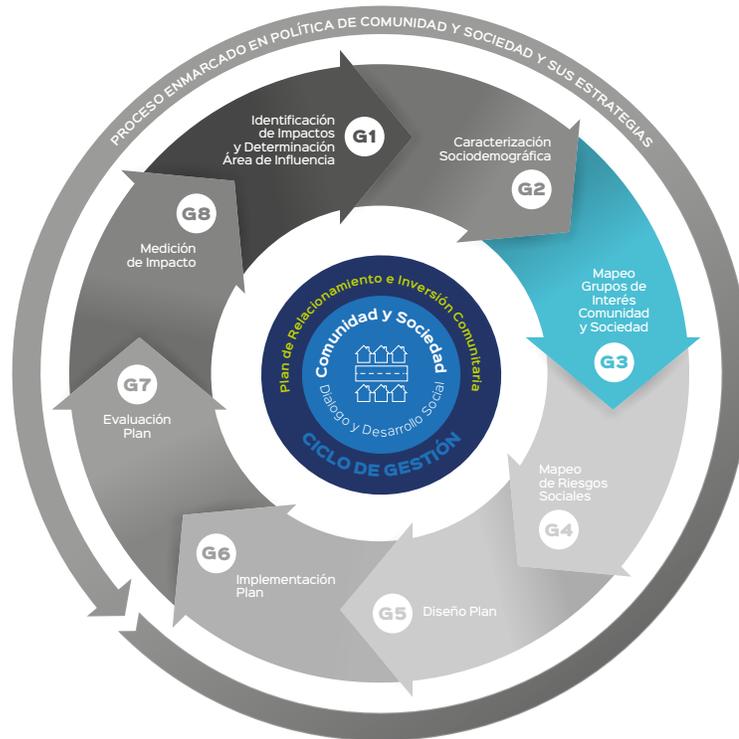




“Implementación
Efectiva y Organizada
COMUNIDAD Y SOCIEDAD

”





Dentro del proceso de diagnóstico, la identificación de los grupos de interés de la Comunidad y Sociedad es el primer paso para establecer relaciones de confianza e involucramiento con ellos.

El mapeo de grupos de interés es importante para entender quiénes son los actores relevantes del territorio, cuáles son sus grados de influencia e interés en el proyecto, determinar si efectivamente Colbún afecta esos intereses y, en caso afirmativo, de qué manera puede responder a esa afectación.

"Construcción de las relaciones necesarias para un desarrollo comunitario exitoso y unas buenas relaciones con las autoridades y líderes"

CUÁNDO UTILIZAR ESTA HERRAMIENTA:

Lo ideal es elaborar la lista de grupos de interés desde las etapas iniciales de un proyecto, Fase 2, y que luego se vayan actualizando constantemente, puesto que a menudo se producen cambios, especialmente en temas de favorabilidad.



1. IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

1. Mediante una lluvia de ideas y la revisión de información pertinente, elaborar una lista lo más completa posible de todas las personas, grupos y organizaciones que puedan cumplir con las siguientes características:
 - a. Están siendo o podrían verse afectados por el proyecto. Ver Guía N° 1.1 "Identificación de Impactos y Determinación Área de Influencia".
 - b. No están siendo directamente afectados, pero podrían tener un interés en la propuesta.
 - c. Poseen información, experiencia o recursos necesarios para formular e implementar nuestras propuestas de relacionamiento e inversión comunitaria.
 - d. Son necesarios para la adopción de las propuestas a implementar.
 - e. Consideran que tienen derecho a estar involucrados en las decisiones relacionadas con el problema y la propuesta.
2. Es importante tomar en cuenta no sólo el presente, sino que también las relaciones pasadas, así como considerar a los potenciales grupos de interés (nuevos mercados, nuevas tecnologías, nuevos clientes, nuevas regulaciones, etc.).
3. Tampoco hay que olvidar incluir las diversas experticias en los grupos de interés, teniendo en cuenta que muchas veces las voces más fuertes vienen no de las autoridades principales, sino que de los pequeños grupos. Usar como guía para el listado preliminar Tabla N° 3.1 "Listado Preliminar de Grupos de Interés"
4. Es importante destacar la necesidad de validar el listado con organizaciones y personas con las cuales ya tiene relación y asegurarse de que no existan exclusiones.
5. Se debe registrar la información en la Tabla N° 3.2 "Registro de Grupos de Interés" y completar los campos indicados.
6. Para la caracterización utilizar como guía la Tabla N° 3.3 "Lista de Categorías y Subcategorías"



Tabla N°3.1:
 LISTADO PRELIMINAR GRUPOS DE INTERÉS

LISTA DE COMPROBACIÓN DE POSIBLES GRUPOS DE INTERÉS	
<p>COMUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • La comunidad local cerca de su emplazamiento o zona • La comunidad local cerca de su oficina principal • La comunidad regional • La comunidad nacional • La comunidad internacional <p>ESPECIALMENTE AFECTADOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los vecinos más cercanos • Ancianos/ enfermos/ presos/ discapacitados • Indígenas • Minorías raciales/ grupos oprimidos • Niños/ colegios/orfanatos <p>FUNCIONARIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios locales • Funcionarios regionales • Funcionarios nacionales • Funcionarios de la oposición • Otros <p>INDUSTRIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compañías individuales • Competidores • Proveedores • Clientes • Gremios industriales • Gremios empresariales • Otros <p>REGULADORES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entidades locales • Entidades regionales • Entidades estatales • Entidades nacionales • Organizaciones internacionales • Otros 	<p>OTROS GRUPOS DE DEFENSA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupos de salud y seguridad • Grupos de derechos humanos • Grupos de justicia social • Grupos políticos • Otros <p>OTRAS ORGANIZACIONES CÍVICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Iglesias y organizaciones religiosas • Sindicatos o gremios laborales • Organizaciones educativas • Fraternidades • Organizaciones de caridad • Organizaciones en favor de la niñez • Organizaciones en favor de los ancianos • Asociaciones profesionales y comerciales • Otros <p>PERSONAS / GRUPOS CON UN INTERÉS ESPECIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con interés en su emplazamiento o zona • Con intereses en su compañía (socios existentes) • Con intereses en su industria • Aquellos que ya están involucrados • Aquellos que desean estar involucrados • Aquellos que trabajan en respuesta a emergencias • A quien usted desea involucrar • Medios de prensa • Otros <p>ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES, AMBIENTALES Y ORGANIZACIONES COMUNITARIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupos locales • Grupos regionales • Grupos estatales • Grupos nacionales • Grupos internacionales • Otros

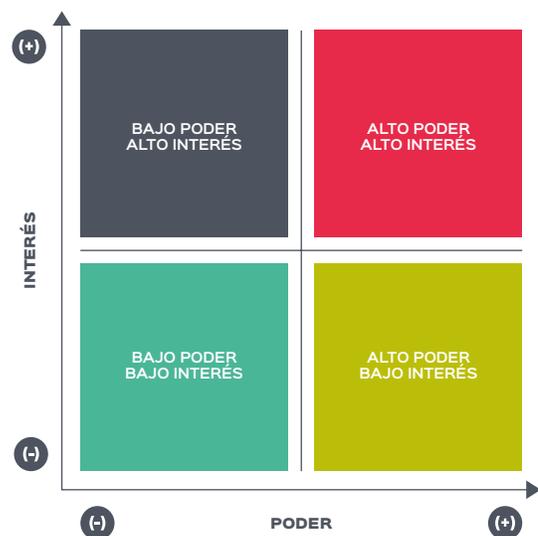
2. MAPEO GRUPOS DE INTERÉS

1. Una vez hecha la lista de grupos de interés (Tabla N° 3.2 "Registro Grupos de Interés"), es necesario analizar cada una de las personas e instituciones en base a su interés, influencia, favorabilidad y cobertura.
2. Genere una reunión al interior de la empresa para decidir en forma grupal los grados de interés, influencia, favorabilidad y cobertura de los grupos de interés, con el objetivo de que se genere discusión y debate para darle gradualidad al interés y favorabilidad.

SECTOR PÚBLICO	<ul style="list-style-type: none"> • Alcalde • Concejales • Funcionarios • Municipales Reguladores
SECTOR PRIVADO	<ul style="list-style-type: none"> • Líderes de opinión: Camara de Comercio y Turismo • Empresas de la Industria
ORGANIZACIONES ACADÉMICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Escuelas • Universidades
MEDIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Radios • Prensa Escrita
SOCIEDAD CIVIL	<ul style="list-style-type: none"> • Pueblos Indígenas • Grupos Vulnerables: Mujeres, personas mayores, enfermos, población penitenciaria, minorías raciales, grupos migrantes • Líderes organizaciones territoriales y funcionales • Organizaciones de emprendedores • Vecinos, JVVV, clubes

Tabla N°3.3: LISTA DE CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS

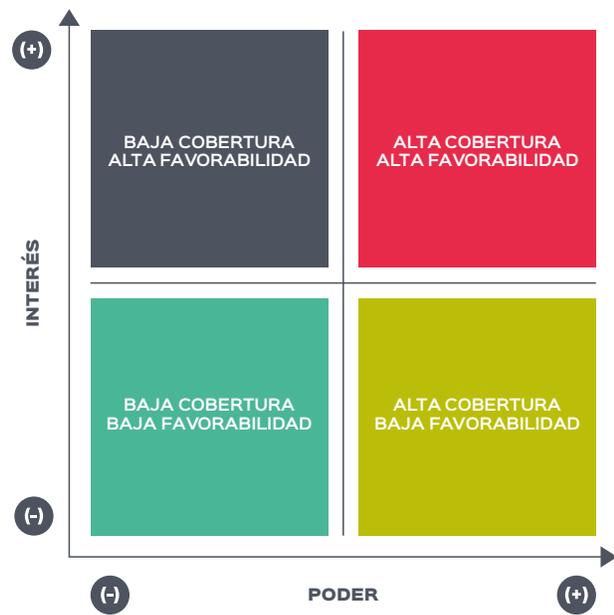
3. El primer gráfico analiza al stakeholder de acuerdo al grado de interés que tiene por los asuntos de Colbún, así como su grado de poder sobre el resto de la sociedad. Se recomienda hacerlos en una escala del 1 al 10 y puede ser hecho en una planilla y luego ser pasado a un gráfico como el que se muestra con el fin de hacer visible cuales son los prioritarios.





Inauguración Playa Santa Bárbara

- El segundo gráfico hace referencia a la favorabilidad que tiene la persona o la institución en relación a Colbún, es decir, el grado de apoyo que expresa hacia la empresa. La cobertura, por su parte, detalla la popularidad que el personaje o la institución ha tenido en relación a Colbún. La cobertura sólo se puede lograr mediante un análisis de los medios de comunicación. Este análisis debe ser hecho en base a todas las noticias publicadas en un período determinado de tiempo que tienen relación con la central, proyecto o complejo y sacando de ellas las organizaciones, grupos de personas, autoridades, líderes que están involucrados. Luego de eso se debe analizar en cuántas noticias ellos están involucrados y si su posición frente a Colbún (ya sea central, proyecto o complejo) es positiva negativa o neutra los cuales dan luces de la importancia que tiene para cada uno de los grupos de interés las labores que desarrolla nuestra empresa.





Grupos

5. Completar Tabla N°3.4 "Clasificación de Grupos de Interés".

GRUPO DE INTERÉS O ACTOR RELEVANTE	INTERESES	POSICIÓN					INTERÉS			COBERTURA			FAVORABILIDAD		
		Desconocida	Oposición Activa	Indeciso	Apoyo Pasivo	Apoyo Activo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo

Tabla N°3.4:
CLASIFICACIÓN PARA GRUPOS DE INTERÉS

3. DISEÑAR ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO

1. Las estrategias de relacionamiento que se diseñen deben tomar en cuenta las características que se han identificado en los actores y deben asegurar que aquellas personas o instituciones diferenciadas por cuadrante reciban la atención adecuada.
2. En el marco del diseño de la estrategia, son tan importantes los actores que estén a favor de Colbún, como quienes pueden oponerse, por lo que es necesario diseñar estrategias de información y persuasión.
3. Además de diseñar estrategias para asegurar el apoyo de cada sector, es importante generar otras que permitan construir alianzas entre ellos. En la medida en que sean más personas, grupos y organizaciones las que se sumen a la causa, mayores serán las probabilidades de poder incidir en comunidades, autoridades y líderes de mayor peso.
4. De forma adicional, se debe detallar quién se relaciona con cada stakeholder, la manera de relacionarse, así como definir cada cuánto tiempo es necesario entablar relaciones cercadas. Revisar Plan de

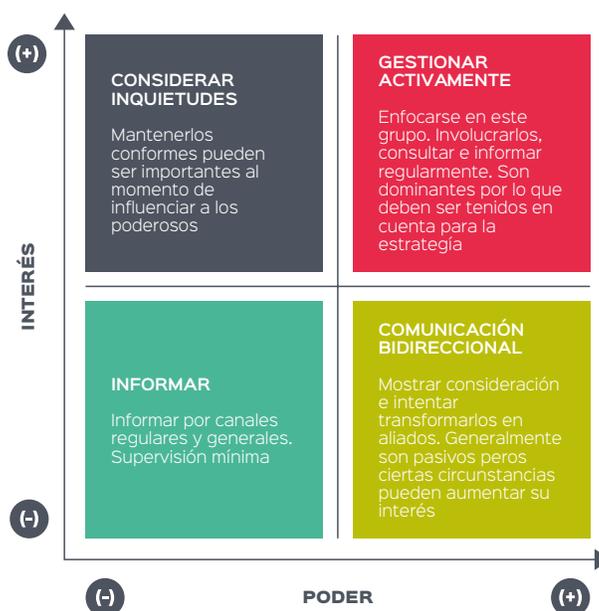
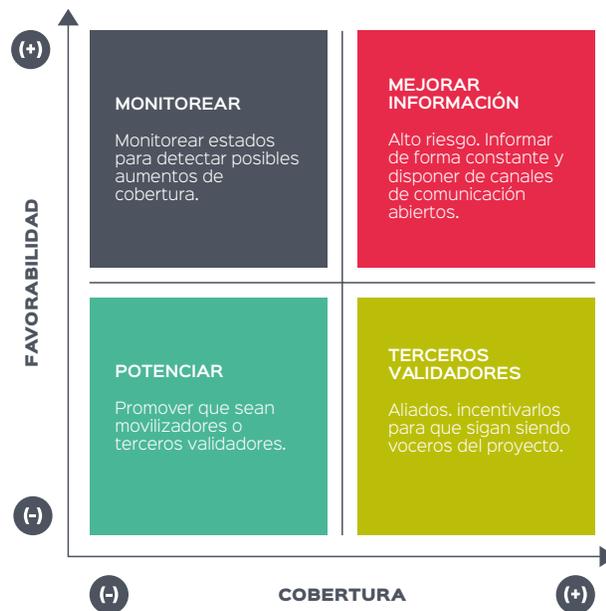


Tabla N°3.5: PLAN DE REUNIONES CON ACTORES RELEVANTES

ACTOR RELEVANTE	RELATO: APORTE DEL PROYECTO	OBJETIVOS / RESULTADOS	ESTATUS

Desarrollo Comunidad y Sociedad y Estrategia de Relacionamiento y Desarrollo Comunitario, así como la de Relacionamiento con Autoridades y Líderes.

- Utilizar los gráficos que a continuación se indican donde se detalla la estrategia de relacionamiento con cada uno de los grupos de interés situados en los cuadrantes.
- Completar Tabla N°3.5 “Plan de Reuniones con Actores Relevantes” indicando el relato o propuestas del proyecto para generar valor en la área de influencia, región o a nivel nacional (dependiendo si el actor relevante es local, regional o nacional) y los objetivos o resultados que se desean obtener con el plan de reuniones con el actor específico.
- Debido a que, por ejemplo, la aplicación del Plan de Relacionamiento que se desarrolla en la Guía 5 puede impactar en la postura del actor relevante, esta tabla se debe actualizar cada vez que sea pertinente, reconociendo los cambios de relato y los objetivos perseguidos, así como también el estatus de cada actor relevante el cual puede verse afectado en el tiempo.





GUÍA 4
Mapeo de
Riesgos Sociales

MANUAL DE COMUNIDAD Y SOCIEDAD / **COLBÚN**

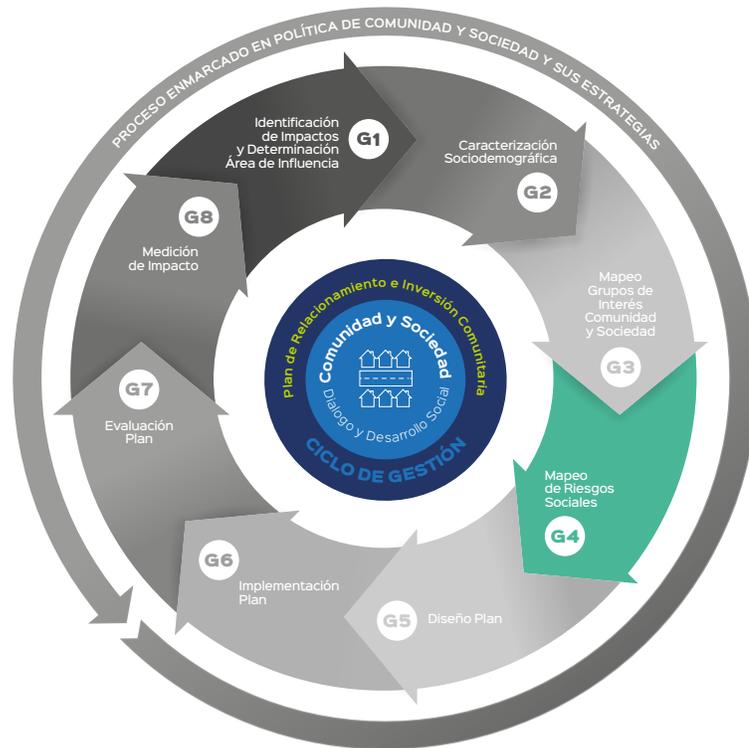
G4

GUÍA 4

“Implementación
Efectiva y Organizada

COMUNIDAD Y SOCIEDAD

”



"El propósito de esta guía es identificar aquellos temas sociales que puedan convertirse en fuentes de conflicto abierto que obstaculicen o impidan el normal desarrollo de una operación o proyecto"

La identificación, análisis y valoración de los riesgos presentes en el entorno en donde se desarrollará el proyecto o central, permitirá al equipo evaluar eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de los objetivos, así como potencializar los factores positivos que amplíen las oportunidades para obtener un mejor cumplimiento de lo programado.

Se debe diseñar un Plan de Gestión de Riesgos, que establezca mecanismos para evitar las dificultades posibles y plantear actividades para superarlas, con el objeto de avanzar en la construcción del proceso de acercamiento con los grupos de interés y determinar acciones para disminuirlos.

Este se debe hacer a partir de un listado inicial que surja de una mirada detallada al entorno. Este Plan de Gestión debe tener en cuenta una clasificación adecuada de los riesgos: entre los externos se ubican aquellos sobre los que el grupo social no ejerce ningún tipo de influencia (circunstancias políticas particulares de la región, orden público, catástrofes naturales ocurridas recientemente en la zona, corrupción, entre otros). Los internos son aquellos sobre los cuales el proyecto o central puede ejercer control (cambio de personal en estamentos gubernamentales y civiles, dinámicos y culturales de los grupos de interés, falta de información del entorno, desinterés por parte de los actores identificados, etc.).

Es importante identificar las oportunidades que pueden derivarse de los impactos positivos de manera que sirvan para desarrollar un plan sostenible incorporando a los grupos de interés y del mismo modo, hacer un análisis de los riesgos negativos que permitan desarrollar medidas de manejo que mitiguen los impactos y por lo tanto disminuyan el riesgo del proyecto u operación de una central.



CUÁNDO UTILIZAR ESTA HERRAMIENTA:

El Mapeo de Riesgos debe ser confeccionado una vez finalizada la etapa de diagnóstico y debe ser actualizado y monitoreado continuamente. Su revisión debe hacerse al menos una vez al año en la central en operación o con cada cambio de fase del proyecto. Lo anterior sin perjuicio de posibles actualizaciones en otras instancias producto de nuevos riesgos detectados.

1. DESCRIPCIÓN DE LOS RIESGOS Y SUS FUENTES

1. En primera instancia, es importante analizar cuáles son los posibles riesgos que podrían afectar al proyecto o central.
2. Se deben identificar etapas o procesos que generen o tengan el potencial de generar algún impacto en la comunidad y/u opinión pública.
3. Para hacer este análisis se debe tomar como base lo desarrollado en la Guía N°1 "Identificación de Impactos Sociales y Área de Influencia" y seleccionar aquellos componentes del mapa esquemático que puedan dar pie a un conflicto social.

4. Se debe tener presente que diversos aspectos que engloban la operación de una central o la construcción de un proyecto pueden generar un riesgo:
- Transporte de insumos, combustibles, desechos o personal
 - Utilización de las vías de transporte por maquinarias
 - Impactos visuales
 - Generación de ruido por salidas de servicios, construcciones, generación.
 - Eventos meteorológicos que impacten alguna etapa del proceso (como aluviones o la correa de carbón en SM)
 - Posibles accidentes en sectores propiedad de Colbún, personal propio, contratistas o terceros.
 - Compromisos con comunidades que no puedan ser cumplidas bajo ciertas condiciones (Caudal ecológico, cotas, etc.)



Ceremonia de entrega de implementos al cuerpo de bomberos de Aconcagua.

2. ELABORACIÓN MATRIZ DE ANÁLISIS

El objetivo de esta sección es completar la primera parte de la Tabla N°4.1 "Análisis de Riesgos Sociales".

N°	RIESGO	ACTOR RELEVANTE AFECTADO	CONTROLES ACTUALES	NIVEL DE PROBABILIDAD	NIVEL DE SEVERIDAD	NIVEL	APETITO DE RIESGO	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	NUEVO NIVEL DE PROBABILIDAD	NUEVO NIVEL DE SEVERIDAD	NIVEL FINAL
1											
2											
3											
4											

1. En la tabla se deben listar los riesgos por cada fuente detectada en el paso anterior, determinar su severidad, probabilidad de ocurrencia y calcular su nivel total. Para completar la información solicitada, se debe considerar lo siguiente:

Severidad

Para determinar el impacto que podría tener un Riesgo Social, revisar Imagen N°4.1 "Severidad Impactos Sociales"

Probabilidad

Para establecer la probabilidad, es necesario revisar la imagen N° 4.2 " Probabilidad Impactos Sociales

NIVEL DE SEVERIDAD	DETALLE	DETALLE
4 CATASTRÓFICO	Consecuencias no previstas que impliquen, por ejemplo, llevar a cabo reasentamientos masivos de la comunidad. Afectación a la salud de la comunidad con consecuencias fatales.	Amplia cobertura negativa de los medios de comunicación con alcance internacional, y nacional prolongada de al menos 1 mes.
3 MAYOR	Consecuencias no previstas que impliquen llevar a cabo obras significativas en la comunidad. Afectación a la salud de la comunidad sin consecuencias fatales.	Cobertura negativa de los medios de comunicación con alcance puntual nacional, y alcance regional prolongado de al menos 1 mes.
2 MODERADO	Consecuencias no previstas que impliquen llevar a cabo obras en la comunidad.	Cobertura negativa de los medios de comunicación con alcance regional prolongado (al menos 1 mes)
1 MENOR	Consecuencias no previstas que impliquen protestas y reclamos formales de la comunidad.	Cobertura negativa de los medios de comunicación con alcance regional puntual

Imagen N°4.1 "SEVERIDAD IMPACTOS SOCIALES"

NIVEL DE PROBABILIDAD	PROBABILIDAD DE EVENTOS SIN HISTORIA	PROBABILIDAD DE EVENTOS CON HISTORIA
4 CASI SEGURO	Se espera que ocurra P > 75%	Ocurre al menos 3 veces cada 4 años
3 PROBABLE	Se espera que ocurra con alta probabilidad 75% > P > 50%	Ocurre al menos 2 veces cada 4 años
2 POCO PROBABLE	Se espera que ocurra en alguna ocasión (baja probabilidad) 50% > P > 25%	Ocurre al menos 1 vez cada 4 años
1 MUY POCO PROBABLE	Puede ocurrir bajo circunstancias muy extraordinarias 25% > P	Ocurre a lo más 1 vez cada 4 años

Imagen N°4.2 "PROBABILIDAD IMPACTOS SOCIALES"



Capacitación Huertos Orgánicos

Nivel Riesgo

Finalmente, tras determinar el impacto de un riesgo (a través de la tabla de severidad) y la probabilidad de que éste ocurra (mediante la tabla de probabilidades) se procede a calcular el nivel final del riesgo. Para este cálculo se utiliza la Imagen N° 3 "Nivel de Riesgo"



Imagen N°4.3 "NIVEL DE RIESGO"

Riesgo Bajo: No existirán casi daños, o serán de muy leve magnitud. No hay preocupación.

Riesgo Medio: Existirán mayores probabilidades de que se produzca un daño leve, o existirán pocas probabilidades que se produzca un daño mayor.

Riesgo Alto: Aumentan las probabilidades de que surjan daños, y que estos sean de mayor magnitud. Se debe estar alerta.

Riesgos Extremo: Gran probabilidad de que se produzca un daño grave.

3. PROPUESTA MEDIDAS DE MITIGACIÓN

1. Se debe, en primer lugar, decidir el nivel de "Apetito de Riesgo" para cada uno de los identificados en el punto anterior. Es decir, para cada riesgo evaluado, se debe determinar si la evaluación está acorde con el apetito de riesgo, según los siguientes criterios:
 - a. Tolerar: Se acepta el riesgo tal cual está, sin considerar medidas adicionales.
 - b. Tratar: Actuar para modificar la probabilidad de ocurrencia o severidad de consecuencia del evento.
 - c. Transferir: compartir el riesgo con otras partes (a través de seguros por ejemplo), incluyendo los contratos y la financiación del riesgo.
 - d. Terminar: Evitar el riesgo decidiendo no iniciar o no continuar con la actividad que causa el riesgo o eliminar la fuente de riesgo.
2. Tras esto, se deben proponer medidas de mitigación para aquellos riesgos que se consideren importantes, es decir, altos o extremos (y que hayan decidido no tolerarse en el punto anterior). Dichas medidas deben apuntar a disminuir la probabilidad, la severidad o ambos factores a la vez y, en todo momento, se debe considerar la relación "Costo/Beneficio" de la mitigación planteada.
3. Una vez establecidas las medidas correspondientes, se procede a fijar los nuevos valores de la "Matriz de Análisis de Riesgos Sociales" (correspondientes a la segunda sección de la matriz). Se deben volver a revisar la probabilidad y severidad del riesgo considerando la medida de mitigación. Esto nos da como resultado un nuevo nivel final para cada riesgo.

Nº	RIESGO	ACTOR RELEVANTE AFECTADO	CONTROLES ACTUALES	NIVEL DE PROBABILIDAD	NIVEL DE SEVERIDAD	NIVEL	APETITO DE RIESGO	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	NUEVO NIVEL DE PROBABILIDAD	NUEVO NIVEL DE SEVERIDAD	NIVEL FINAL
1											
2											
3											
4											



Entrega de trajes para voluntarios de la 3ª Compañía de Bomberos de Yerbas Buenas

- El nivel final de riesgo es analizado nuevamente mediante la Matriz. Se debe realizar por segunda vez un mapeo de severidad y probabilidad de los riesgos definidos en una primera instancia. Se debe tener en cuenta que la nueva matriz de riesgos debe suponer una disminución o desaparición en la magnitud de una o ambas variables luego de las medidas de mitigación sugeridas.



BAJO MEDIO ALTO EXTREMO

Tabla N°4.1 "ANÁLISIS DE RIESGOS SOCIALES"



GUÍA 5
Diseño de Plan de Relacionamiento e
Inversión Comunitaria
MANUAL DE COMUNIDAD Y SOCIEDAD / COLBÚN

GUÍA 5

GUÍA 5

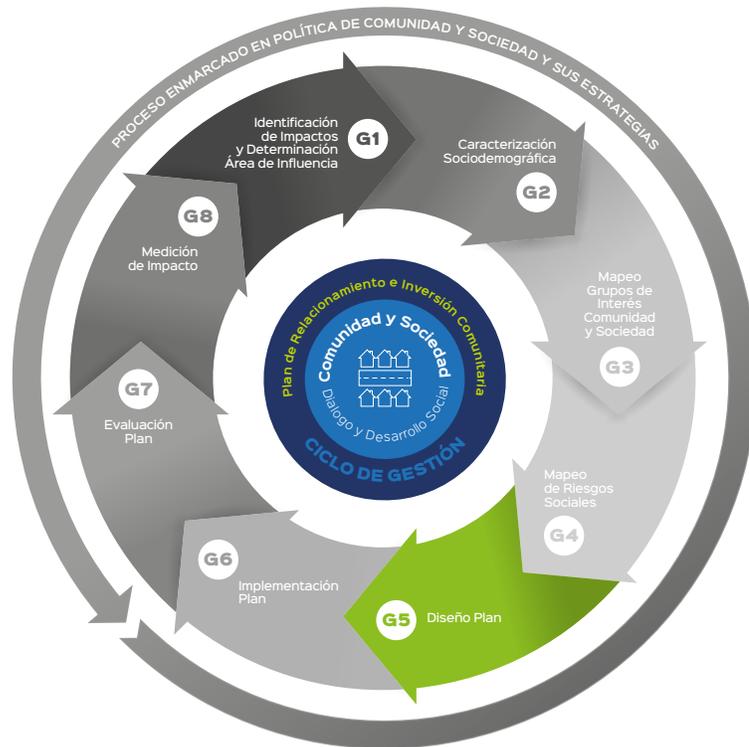
“Implementación
Efectiva y Organizada
COMUNIDAD Y SOCIEDAD
”



GUÍA 5

Diseño de Plan de Relacionamiento e Inversión Comunitaria

MANUAL DE COMUNIDAD Y SOCIEDAD / COLBÚN



"El PRIC es la herramienta que tiene Colbún para relacionarse con las comunidades, autoridades y líderes, y para determinar los montos de inversión comunitaria en nuestras áreas de influencia directa



Una vez terminada la etapa de Diagnóstico, que contempla la Identificación del Área de Influencia, Línea Base, Mapeo de Grupos de Interés y el Mapeo de los Riesgos, se debe construir el Plan de Relacionamiento e Inversión Comunitaria (PRIC).

El PRIC es la herramienta que tiene Colbún para relacionarse con las comunidades, autoridades y líderes, y para determinar los montos de inversión comunitaria en nuestras áreas de influencia directa. Por lo tanto, un PRIC creado sin pasar por algunas de las etapas anteriores podría llevar a graves falencias en su ejecución como no considerar algún grupo de interés relevante o no prever algún riesgo de considerable importancia y su respectiva medida de mitigación.

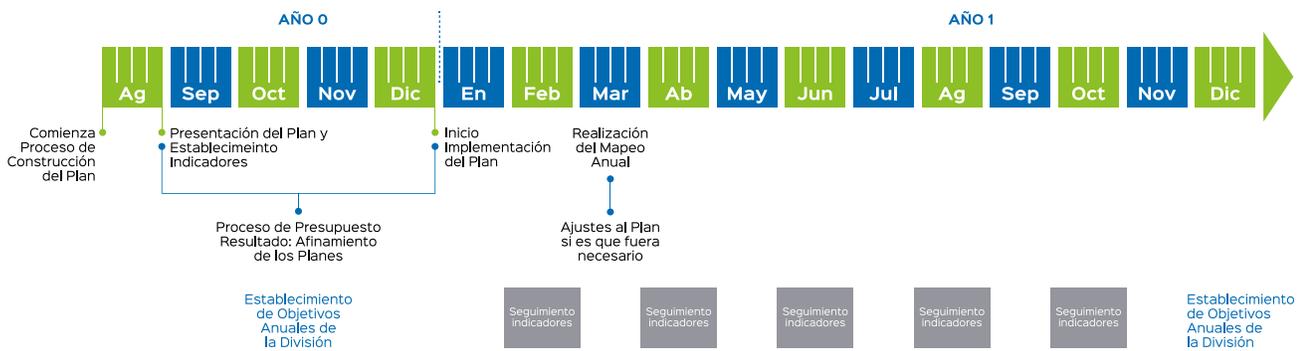
El Gerente de Asuntos Públicos en conjunto con el equipo definirán los principales lineamientos para confeccionar el Plan de Relacionamiento e Inversión Comunitaria.

CUÁNDO UTILIZAR ESTA HERRAMIENTA:

Mientras los procesos de creación del Plan de Relacionamiento e Inversión Comunitaria en centrales y proyectos son similares, cuándo confeccionar o actualizar cada uno difiere considerablemente.

En centrales esta herramienta debe ser confeccionada (o actualizada) anualmente considerando el calendario de la a Imagen 5.1 "Calendario Plan Centrales"

Imagen 5.1 "CALENDARIO PLAN CENTRALES"



Por el lado de los proyectos, este no es un proceso anual, sino que corresponde ser realizado y/o actualizado en cada cambio de fase, comenzando desde la fase de Factibilidad (Imagen 5.2 "Fases de Proyectos").

Imagen 5.2 "FASES DE PROYECTOS"



Para más detalles, ver Imagen 5.3 "Etapas de Aplicación de las Guías"

GUÍA 5

Diseño de Plan de Relacionamiento e Inversión Comunitaria

MANUAL DE COMUNIDAD Y SOCIEDAD / COLBÚN



TIPO DE GUÍAS	NOMBRE DE LA GUÍA	FASE 1	FASE 2	FASE 3	FASE 4	OPERACIÓN
		PRE FACTIBILIDAD	FACTIBILIDAD	DISEÑO BÁSICO Y DEFINICIÓN DE PROYECTO	CONSTRUCCIÓN	
DIAGNÓSTICO	1 Identificación de impactos y áreas de influencia	INICIAL	PROFUNDIZACIÓN	DEFINITIVA	REPETICIÓN / ACTUALIZACIÓN	
	2 Caracterización sociodemográfica		INICIAL	DEFINITIVA	REPETICIÓN / ACTUALIZACIÓN	
	3 Mapeo grupos de interés comunidad y sociedad	INICIAL	PROFUNDIZACIÓN	DEFINITIVA	REPETICIÓN / ACTUALIZACIÓN	
	4 Mapeo de riesgos sociales		INICIAL	PROFUNDIZACIÓN	DEFINITIVA	REPETICIÓN / ACTUALIZACIÓN
DISEÑO	5 Diseño de plan		INICIAL	PROFUNDIZACIÓN	DEFINITIVA	REPETICIÓN / ACTUALIZACIÓN
	6 Implementación plan			INICIAL	DEFINITIVA	REPETICIÓN / ACTUALIZACIÓN
EVALUACIÓN	7 Evaluación plan			INICIAL	DEFINITIVA	REPETICIÓN / ACTUALIZACIÓN

Imagen 5.3 ETAPAS DE APLICACIÓN DE LAS GUÍAS

INICIAL PROFUNDIZACIÓN DEFINITIVA REPETICIÓN / ACTUALIZACIÓN

Para el buen desarrollo de un plan se debe tener presente lo expuesto en la imagen 5.3 “Claves de un Plan de Relacionamiento e Inversión Comunitaria”:

El PRIC se divide en dos partes: Plan de Relacionamiento con Autoridades y Líderes y Plan de Inversión Comunitaria.

En la Sección 5.1 “Identificación de autoridades y líderes, y establecimiento de instancias de relacionamiento” se revisa en detalle cómo armar el Plan de Relacionamiento con Autoridades y Líderes, considerando a quienes puedan ejercer algún grado de influencia en la gestión de Colbún.

En la Sección 5.2 “Construcción de Plan de Inversión Comunitaria” se detallan los pasos necesarios para que su elaboración esté alineada tanto con las Políticas de la Compañía como la información recogida en la etapa de diagnóstico, logrando así un plan que genere valor a nuestras comunidades.



Imagen N°5.3

“CLAVES DE UN PLAN DE RELACIONAMIENTO E INVERSIÓN COMUNITARIA”

SECCIÓN 5.1

IDENTIFICACIÓN DE AUTORIDADES Y LÍDERES, Y ESTABLECIMIENTO DE INSTANCIAS DE RELACIONAMIENTO

La presente sección tiene como objetivo señalar quiénes son las principales autoridades y los líderes de opinión que podrían ejercer algún nivel de influencia en la gestión de la empresa, y determinar cómo nos relacionaremos con ellos. A continuación se detallan las acciones a realizar para lograr obtener un Plan de Relacionamiento:

1. IDENTIFICACIÓN DE AUTORIDADES Y LÍDERES

Estas personas o instituciones deben ser analizadas según el sector del cual provengan, es decir, si es que éstos pertenecen al Sector público, al Sector privado, Organizaciones académicas, Medios de Comunicación o la Sociedad Civil, los cuales están previamente definidos en el capítulo 3 del Manual.

"La presente sección tiene como objetivo señalar quiénes son las principales autoridades y los líderes de opinión que podrían ejercer algún nivel de influencia en la gestión de la empresa, y determinar cómo nos relacionaremos con ellos.

”



Inauguración Campeonato de Fútbol Copa Jaime Osorio Cartes, 2ª versión

GUÍA 5

Diseño de Plan de Relacionamiento e Inversión Comunitaria

MANUAL DE COMUNIDAD Y SOCIEDAD / COLBÚN



	NIVEL DE RELACIONAMIENTO LOCAL	NIVEL DE RELACIONAMIENTO REGIONAL	NIVEL DE RELACIONAMIENTO NACIONAL
SECTOR PÚBLICO	Alcalde Concejales Funcionarios Municipales Reguladores	Intendente Seremi Concejero regional Gobernador Director regional de servicios	Ministerio (Ministro y Subsecretario) Directores Nacionales de Servicio Funcionarios de Gobierno Diputados y Senadores Otras autoridades gubernamentales Otras autoridades elegidas
SECTOR PRIVADO	Líderes de opinión: Cámara de Comercio y Turismo Empresas de la industria	Líderes de opinión: Cámaras regionales (CPCC, CIDERE, CODEPROVAL) Empresas de la industria	Líderes de opinión: Asociación Gremial (CChC, AGG, CPC) Empresas de la industria
ORGANIZACIONES ACADEMICAS	Escuelas Liceos	Universidades a nivel regional	Universidades a nivel nacional Líderes de opinión: (CEP)
MEDIOS	Radios locales Prensa escrita local	Radios regionales Prensa escrita regional	Radios nacionales Prensa escrita nacional
SOCIEDAD CIVIL	Pueblos indígenas, Líderes organizaciones territoriales y funcionales. Grupos Vulnerables: Mujeres, personas mayores, enfermos, población penitenciaria, minorías raciales, grupos migrantes, Organizaciones de emprendedores, Vecinos, JJVV, clubes	Opinión pública ONGs	Opinión Pública Líderes de opinión: ONGs (Fundación Prohumana)

Tabla N°5.1.1 EJEMPLOS DE AUTORIDADES O LÍDERES

Hay que tener en cuenta el nivel geográfico de esta relación, es decir, si ésta es local (comunidad vecina), regional o nacional, puesto que de ello depende el Encargado de Relación de Colbún (Ver Tabla N° 5.1.1). Es importante tomar en consideración que por diferentes motivos esa autoridad o líderes puede escalar en su nivel geográfico de acuerdo a las acciones que realiza y a la demanda que requiere.

La siguiente tabla ejemplifica ciertas autoridades o líderes que podrían eventualmente influir en la Compañía, sin embargo se hace imprescindible que cada Central o Proyecto, según su contexto, identifique cada una de ellas.

"Las actas de estas reuniones o instancias de relacionamiento deben ser procesadas a través del Sistema de Gestión de Comunidades



2. CONSTRUCCIÓN PLAN DE RELACIONAMIENTO

Una vez identificadas las autoridades y los líderes que son influyentes para Colbún, es importante tener claras las instancias de relacionamiento necesarias para llevar a cabo un buen plan que tenga por objetivo la Transparencia, el Diálogo y Colaboración. Esto, debido a que la estrategia de relacionamiento con autoridades y líderes surge de la Política de Relacionamiento Comunitario y está alineada con la Política de Sostenibilidad.

El Plan de Relacionamiento que se desarrollará debe complementar lo expresado en la Tabla 3.5 de la Guía N° 3, ya que su fin es entregar un relato a cada actor en base al objetivo deseado y su estatus y postura respecto del proyecto.

PLAN DE RELACIONAMIENTO										
SECTOR	NIVEL	CARGO	NOMBRE	RESPONSABLE COLBUN	INSTANCIA DE RELACIONAMIENTO	DETALLE DE LA RELACIÓN			META	PROGRAMA "GENERANDO" ASOCIADO
						TRANSPARENCIA	DIÁLOGO	COLABORACIÓN		
SECTOR PRIVADO	LOCAL									
	REGIONAL									
	NACIONAL									
SECTOR PÚBLICO	LOCAL									
	REGIONAL									
	NACIONAL									
SOCIEDAD CIVIL	LOCAL									
	REGIONAL									
	NACIONAL									
MEDIOS	LOCAL									
	REGIONAL									
	NACIONAL									
ORGANIZACIONES ACADÉMICAS	LOCAL									
	REGIONAL									
	NACIONAL									

Tabla N°5.1.2 "PLAN RELACIONAMIENTO COMUNITARIO"



SECCIÓN 5.2

PLAN DE INVERSIÓN COMUNITARIA

El objetivo de esta sección es explicar el proceso de creación de un Plan de Inversión Comunitaria, considerando que es la herramienta con la que Colbún genera valor a la comunidad.

Al igual que para el Plan de Relacionamiento, el principal input de este proceso es toda la información recopilada y/o actualizada en la etapa de Diagnóstico. Con esto se logran minimizar los riesgos de excluir a un grupo de interés relevante o idear proyectos no alineados con los intereses de las comunidades y Colbún.

El Plan de Inversión Comunitaria se debe basar en los 3 pilares de nuestra estrategia de relacionamiento e inversión comunitaria con el fin de contribuir de mejor forma

al desarrollo de la zona y propiciar una lógica acorde a las políticas corporativas:

- **Generando Confianza**
- **Generando Oportunidades**
- **Generando Futuro**

Aunque se espera que todo plan este orientado hacia estos 3 pilares, se entiende que cada zona es particular en sus intereses y con realidades diferentes entre ellas, por lo tanto podrán existir iniciativas que no sean catalogables dentro de estas categorías. Dichos proyectos deben estar debidamente justificados.

Si bien es cierto, desarrollar un plan para una central o un proyecto es similar, existen aspectos relacionados a tiempos e instancias que hacen necesario diferenciar su estructura. Se debe considerar que en proyectos puede existir una RCA que guíe la determinación de inversión comunitaria

	CENTRAL	PROYECTO
TEMPORALIDAD	Planes de carácter anual	Plan por cada cambio de fase, llegando incluso un plan a durar 3 o más años en la fase de construcción
MONTOS	Se espera cierta regularidad en los montos destinados en una central año a año, salvo situaciones especiales y debidamente justificadas.	En las etapas tempranas de un proyecto, los montos a invertir son menores en comparación a los montos involucrados en las fases finales donde alcanzan, generalmente, el máximo valor
TIPOS	Voluntario	Voluntario + RCA

Tabla 5.2.1: DIFERENCIAS ENTRE CENTRALES Y PROYECTOS

en la etapa de construcción y cuya finalización impactará a la comunidad, por lo que se debe considerar a la hora de determinar los montos en los primeros años de operación.

A continuación se detallan los pasos a seguir para confeccionar un Plan de Inversión Comunitaria:

1. LINEAMIENTOS CORPORATIVOS

1. En primer lugar, y antes de definir cualquier proyecto a desarrollar se deben considerar los lineamientos corporativos entregados. En general, estos cambian anualmente, por lo que se deben solicitar las versiones más actualizadas a quien corresponda. No se debe olvidar que los objetivos corporativos fijan líneas de trabajo que no pueden quedar fuera de un buen Plan de Inversión Comunitaria. Así, por ejemplo, en un año en particular, se puede querer dar énfasis a alguna comunidad específica por coyunturas políticas y/o sociales o fomentar el turismo o el emprendimiento en todas nuestras instalaciones y proyectos.
2. Adicionalmente, se debe recolectar toda la información recogida durante la etapa de diagnóstico.
3. Otro punto a considerar, son las diferencias que presenta la confección de un Plan de Inversión Comunitaria entre una central y un proyecto.

2. JERARQUIZACIÓN DE PROYECTOS

Para este paso, se debe utilizar la Tabla N° 5.2.2 "Evaluación Oportunidades de Inversión Comunitaria" que combina los procesos de diagnóstico y planeación.

Esta herramienta tiene como propósito que los miembros de la comunidad participen del desarrollo en su comunidad en una elección colectiva y definan las prioridades de estas, además de poder desarrollar de forma co-participativa pueden ser cofinanciados con activos que van desde los financieros, físicos, mentales, etc.

Los pasos a seguir para lograr una correcta jerarquización de proyectos sociales son:

1. Identificación de los mecanismos:
 - El Encargado de Asuntos Públicos establecerá el contacto inicial con los líderes locales y se evaluará el interés y capacidad de cada comunidad para participar de una actividad como esta.
 - El Encargado de Asuntos Públicos define si esta actividad se realizará en reuniones pequeñas y focalizadas o en talleres conducidos por facilitadores experimentados.
2. El listado de oportunidades que se obtienen de los mecanismos indicados en el punto anterior deben ser consolidados por el Encargado de Asuntos Públicos y presentarlos al final de la reunión o taller para obtener consenso de los participantes.
3. Jerarquización de oportunidades de desarrollo: El Encargado de Asuntos Públicos deberá utilizar los siguientes criterios para priorizar los proyectos obtenidos en las reuniones anteriores:
 - Sostenibilidad: La capacidad de la comunidad de mantener el proyecto funcionando en el tiempo.
 - Productividad: El proyecto aumentará la disponibilidad de recursos.
 - Equidad: El proyecto beneficiará a un número significativo de la comunidad.
 - Costo: Monto de inversión.
 - Contribución de la comunidad: La comunidad podrá o no aportar al proceso con especies o recursos financieros.
 - Viabilidad técnica: Revisar si el proyecto requiere conocimiento específico para su inicio y mantenimiento.
 - Aceptación social y cultural: identificar si el proyecto es adecuado en el marco de las normas de la comunidad.



NIVELES PARA LA JERARQUIZACIÓN:

0	Ninguna
1	Nivel bajo
2	Nivel Medio
3	Nivel Alto

ACTIVIDAD	CRITERIOS							PUNTOS	POSICIÓN
	SOSTENIBILIDAD	PRODUCTIVIDAD	EQUIDAD	SOCIAL/ CULTURAL	COSTO	CONTRIBUCIÓN	TIEMPO		

Tabla 5.2.2 "EVALUACIÓN OPORTUNIDADES INVERSIÓN COMUNITARIA"

- Tiempo necesario: ¿será necesario mucho tiempo para tener beneficios del proyecto?
4. Identificar oportunidades de programas regionales: A efecto de formular un plan más global se deben revisar los planes de desarrollo locales y regionales (como por ejemplo un PLADECO) en los que incluyen sus programas de desarrollo prioritarios).
 5. Realizar reuniones con autoridades que fueron incluidos en el plan de relacionamiento con el objetivo de poder incluir sus inquietudes, por ejemplo los alcaldes, intendentes, etc.

3. CONSTRUCCIÓN DEL PLAN

1. Con la información recopilada en los dos pasos anteriores, se da comienzo a la construcción del Plan de Inversión Comunitaria.
2. En primer lugar se debe considerar que los proyectos deben ser enmarcados dentro de alguno de los 3 pilares de nuestra estrategia de relacionamiento (Guía N° 5, Imagen 5.2.1 “Pilares de Relacionamiento”):

Los casos excepcionales pueden ser incorporados, pero deben ser debidamente justificados.

3. A continuación se debe completar el resto de la Tabla N°5.2.3 “Plan de Inversión Comunitaria”, teniendo en cuenta que:
 - a. Cada programa o acción debe tener un objetivo claro y alineado a los pilares mencionados en el punto 2. Dicho objetivo es el resultado esperado de nuestro plan.
 - b. De los Objetivos Corporativos, Divisionales y Gerenciales se deben tomar los indicadores que estén directamente relacionados con la Central o Proyecto sobre el cual se está construyendo el Plan de Inversión Comunitaria y situarlos en la sección superior de la Tabla N° 5.2.3. Por ejemplo, a nivel corporativo se fija como objetivo “Mejorar la reputación de Colbún” (esto iría en la sección Objetivos Corporativos, lado izquierdo) y para esto se determina medir el indicador de “Número de incidentes sociales” del año (misma sección, lado derecho).
 - c. Es necesario analizar en conjunto con la Subgerencia de Gestión Sustentable la situación tributaria de los aportes programados, para cumplir con lo establecido en la Política de Donaciones respecto de la necesidad de acoger los aportes a beneficios tributarios. Este análisis es preliminar y considera que podrán existir aportes que no puedan someterse a ninguna ley de donación.



Botella Newen Maqui

GUÍA 5 Diseño de Plan de Relacionamento e Inversión Comunitaria

MANUAL DE COMUNIDAD Y SOCIEDAD / COLBÚN



- d. Se deben considerar los recursos necesarios para desarrollar el programa o proyecto como presupuesto, tiempo, capital humano, eventos, estudios previos, etc. Si estos programas serán desarrollados por un tercero, se debe considerar el efecto marca. Por ningún motivo, Colbún debería quedar por detrás del ejecutor de cara a la comunidad.
- e. El programa debe ser medible, es decir, debe ser factible monitorear el desarrollo y los resultados de su implementación. Se deben cuantificar los resultados esperados a través de un indicador, bajo el cual se medirá la efectividad del programa al compararlo contra la meta establecida. En las Imágenes 5.4 y 5.5 “Ejemplos de Indicadores” podrá encontrar ejemplos para indicadores.
- f. Los proyectos deben estar validados por la comunidad

para evitar posibles conflictos posteriores. A veces es necesaria la creación de una Mesa de Trabajo para poder crear o desarrollar un proyecto. Esto siempre en busca que nuestra Inversión Comunitaria esté en línea con las necesidades de las comunidades. En estos casos se debe seguir el Anexo N°2 “Mesas de Trabajo” que explica los pasos necesarios para la implementación de estas instancias de relacionamiento.

- g. El plan debe ser validado por el Gerente de Proyecto o Jefe de Central respectivo.
- h. Se deben respetar todos los procedimientos internos de la Compañía.

Tabla 5.2.3 / PLAN DE INVERSIÓN COMUNITARIA:

PLAN INVERSIÓN COMUNITARIA											
Objetivos Corporativos						Indicadores					
Objetivos División Desarrollo						Indicadores					
Objetivos Corporativos						Indicadores					
GENERANDO	ACCIÓN O PROGRAMA	OBJETIVOS	JUSTIFICACIÓN (DIAGNÓSTICO)	RESPONSABLE COLBÚN	FECHA DE EJECUCIÓN	CONDICIÓN TRIBUTARIA	PERSONAS IMPACTADAS	LIDER INVOLUCRADO	INDICADOR	META	PRESUPUESTO
CONFIANZA											
OPORTUNIDAD											
FUTURO											

Imagen 5.4 / EJEMPLOS DE INDICADORES (GENERANDO CONFIANZA)

GENERANDO CONFIANZA	ENERGÍA	ACTIVIDAD	EJEMPLOS DE INDICADORES	
	ENERGÍA PARA LA PARTICIPACIÓN		Definición de la comunidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mapeo con identificación de "players/jugadores" e interlocutores válidos relevantes; 2. Identificación de al menos 5 actividades más importantes de la comunidad 3. Explicación de contexto: situación política, catástrofes, pulso de la relación directa alcalde y concejales, etapa del proyecto
		Reuniones informativas acerca del proyecto	<ol style="list-style-type: none"> 1. N° de exposiciones del proyecto 2. N° total de participantes y descripción (identificación de "players"/"jugadores" del mapeo). 3. Contacto con todos los "players/jugadores" de la descripción de la comunidad 	
		Visita a centrales para autoridades relevantes y medios	<ol style="list-style-type: none"> 1. N° de visitas con autoridades 2. N° total de participantes y descripción 3. % de "Players/jugadores" (autoridades, medios,) que visitaron el proyecto 	
		Visita a centrales (comunidad)	<ol style="list-style-type: none"> 1. N° de visitas a centrales 2. % de la comunidad asistente /zona directa + zona de influencia 3. % de "Players/jugadores" (org. Sociales, vecinos) que visitaron el proyecto 	
		Medios de Comunicación (de Colbún)	<p>Medios de comunicación disponibles:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diario Ciudadano "Más energía": N° ediciones, N° de ejemplares, % de la comunidad 2. Gestión de consultas o sugerencias: % de gestión respecto a sugerencias o consultas sistematizadas 	
		Difusión del proyecto hacia medios locales: prensa escrita o radio.	<ol style="list-style-type: none"> 1. N° de reuniones con medios locales relevantes (definidos en la descripción de los "players/jugadores" de la comunidad). Solo orientado a medios relevantes 2. Cobertura y apariciones en medios relevantes: +, - y Neutra 	
		Reunión con autoridades	<ol style="list-style-type: none"> 1. N° total de reuniones establecidas 2. N° total de autoridades participantes y descripción de la autoridad/cargo 3. Descripción del estado de avance (calificación) 	
		Convenios o alianzas con Asociaciones gremiales	<ol style="list-style-type: none"> 1. N° de asociaciones en las que se participa 2. Cantidad de entidades participantes totales 3. Descripción asociación y tipo de participación en reuniones del gremio (promotor, participante, líder) 	
		Participación en actividades de la comunidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. N° de actividades en las que participa el jefe de asuntos corporativos o algún representante del proyecto 2. Descripción de la actividad y del asistente 3. Tipo de entidades participante 	
		Mesas de Trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. N° de mesas de trabajo constituídas 2. N° total de participantes 3. Indicador de logro de objetivos 	
ENERGÍA PARA EL LIDERAZGO			Escuela de Líderes	<ol style="list-style-type: none"> 1. HH Totales de capacitación 2. N° total de participantes 3. % promedio de asistencia
			Apoyo en la Gestión de Proyectos y Recursos (FDS)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de proyectos y clasificación 2. N° estimado de beneficiados por proyecto 3. Recursos levantados: especies o dinero (\$)

GUÍA 5

Diseño de Plan de Relacionamiento e Inversión Comunitaria

MANUAL DE COMUNIDAD Y SOCIEDAD / COLBÚN



Imagen 5.4 / EJEMPLOS DE INDICADORES (GENERANDO FUTURO Y OPORTUNIDADES)

	ENERGÍA	ACTIVIDAD	EJEMPLOS DE INDICADORES
GENERANDO FUTURO	ENERGÍA PARA EMPRENDEDORES	Capacitaciones para el emprendimiento	<ol style="list-style-type: none"> Nº de capacitaciones para el emprendimiento Nº de personas capacitadas en habilidades emprendedoras % de asistencia
		Encadenamiento productivo	<ol style="list-style-type: none"> Nº de encadenamientos realizados Nº de puestos de trabajo implicados Rentabilidad total generada por los encadenamientos
		Intermediación laboral y empleabilidad	<p>Intermediación laboral:</p> <ol style="list-style-type: none"> Nº de postulantes (desempleados o potenciales desempleados) Nº de ofertas locales % de personas contratadas <p>Empleabilidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> Nº de capacitaciones en empleabilidad Nº de personas capacitadas % de aprobados por curso
	ENERGÍA PARA LA EDUCACIÓN	Educación en energía y medioambiente	<ol style="list-style-type: none"> Nº de instituciones capacitadas Nº de alumnos y profesores beneficiados Nivel de comprensión (encuesta)
		Infraestructura para la educación	<ol style="list-style-type: none"> Nº de instituciones apoyadas M² contruidos y descripción Nº de alumnos beneficiados
		Capacitación escolar	<ol style="list-style-type: none"> Nº de colegios capacitados Nº de alumnos y profesores beneficiados Nivel de Dº de la lectoescritura (velocidad lectora) / % de lectores
	ENERGÍA PARA LA CALIDAD DE VIDA	Programas deportivos	<ol style="list-style-type: none"> Nº de programas deportivos realizados Nº de personas beneficiadas
		Infraestructura para el deporte	<ol style="list-style-type: none"> Nº de instituciones para la educación apoyadas M² contruidos % del aporte Colbún v/s el costo total
		Implementación de áreas verdes	<ol style="list-style-type: none"> M² implementados Nº aprox de beneficiados Disminución del Co² por el O² producido por las plantas
GENERANDO OPORTUNIDADES	ENERGÍA PARA EL EMPLEO LOCAL	Capacitación para la mano de obra local	<ol style="list-style-type: none"> % de los capacitados que fueron contratados por Colbún (mano de obra directa) % de los capacitados que fueron contratados por proveedores Colbún (mano de obra indirecta) Sueldo total MOL de Proveedores Colbún (Bruto)
	ENERGÍA PARA LOS PROVEEDORES LOCALES	Capacitación para el desarrollo y perfeccionamiento de proveedores locales Estándar Colbún	<ol style="list-style-type: none"> Nº de potenciales proveedores locales capacitados Nº de proveedores actuales capacitados (perfeccionamiento)
		Contratación de proveedores locales para productos y servicios	<ol style="list-style-type: none"> % de los proveedores capacitados que fueron contratados por Colbún. (S) % de los proveedores capacitados que fueron contratados por otro proveedor Colbún (S) Monto compras locales Colbún (directas) (P) Monto compras locales proveedores y contratistas (indirectas) (P)



 Colbun

 Visita de colegios a Centro del Visitante, Colbun



GUÍA 6
Implementación Plan de Relacionamiento
e Inversión Comunitaria
MANUAL DE COMUNIDAD Y SOCIEDAD / **COLBÚN**

GUÍA 6

GUÍA 6

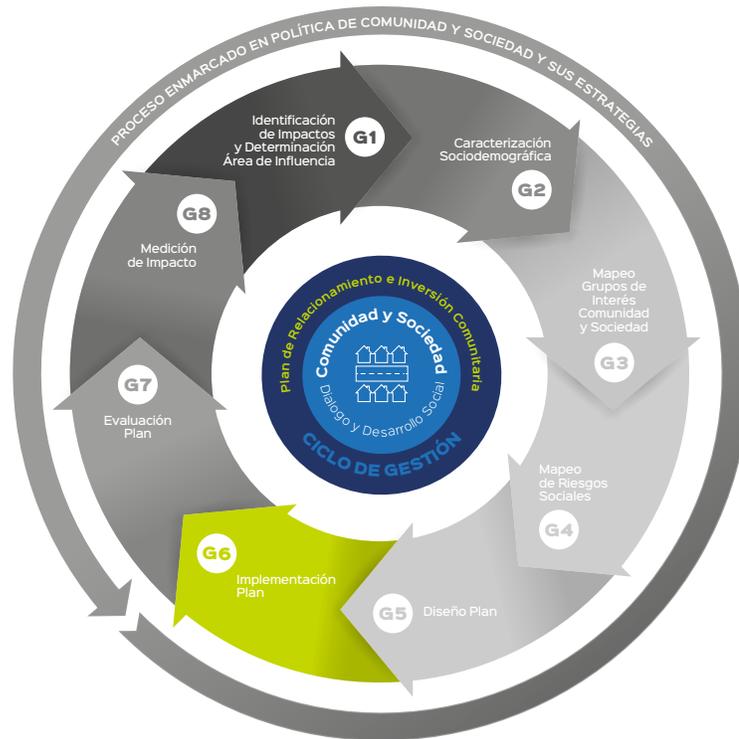
A group of five people, three men and two women, are standing in a forest. They are dressed in outdoor gear, including jackets, hats, and backpacks. They appear to be engaged in a conversation. The forest is lush with green trees and a stream flows in the foreground. A semi-transparent green banner is overlaid on the image, containing the text.

“Implementación
Efectiva y Organizada
COMUNIDAD Y SOCIEDAD
”

GUÍA 6

Implementación Plan de Relacionamento e Inversión Comunitaria

MANUAL DE COMUNIDAD Y SOCIEDAD / COLBÚN



"En esta guía se entregarán las herramientas para asegurar una correcta implementación del plan generado en la Guía 5 Diseño Plan de Relacionamento e Inversión Comunitaria



La implementación no tiene otro fin más que asegurar el cumplimiento de lo planificado y, por sobre todo, cumplir con los objetivos planteados.

Es por esto que es parte de la implementación revisar, en todo momento, si el PRIC sigue siendo el adecuado. **Ya sea en un proyecto o en una central en operación, los entornos son cada vez más dinámicos, por lo que cuestionar el plan y revisar su coherencia con las realidades locales es básico a la hora de querer relacionarse de forma óptima con nuestros grupos de interés.**

Aunque comparten mucho del proceso de implementación, centrales y proyectos guardan algunas diferencias en lo relacionado a los tiempos y procesos administrativos involucrados. A continuación se detallará el proceso de implementación, señalando cuando corresponda, en qué se diferencian los planes en centrales en operación y en proyectos.

Mientras la Implementación del PRIC en las centrales está fuertemente vinculada con el proceso presupuestario de la compañía, en los proyectos los hitos son marcados por los cambios de fase del mismo. Por lo tanto, para el caso de los proyectos, la fase de implementación se debe realizar 4 veces durante la vida de un proyecto (más detalles ver Capítulo 4, Imagen 9.2 "Etapas de Aplicación de Guías"). Sin perjuicio de lo anterior, el PRIC de Proyectos debe revisarse al menos una vez al año para asegurar que se encuentre alineado a los nuevos desafíos y oportunidades que presenta el proyecto. Se aconseja realizar esta revisión durante el proceso presupuestario anual que realiza la Compañía.

Si bien es cierto, para confeccionar el plan de la Guía 5, se debe revisar con el Jefe de Central o Gerente de Proyecto, se recomienda aplicar ese proceso nuevamente a la hora de ejecutarlo. La visión en conjunto del Jefe de Asuntos Públicos y el encargado de la central o proyecto es clave a la hora de evaluar la pertinencia de algunos componentes del plan. Situaciones como proyectos que ya no son necesarios para la comunidad o un cambio de foco debido a nuevos conflictos sociales pueden llevar a la re evaluación del plan y la aplicación de medidas correctivas que consideren las contingencias.

IMPLEMENTACIÓN PLAN DE RELACIONAMIENTO

1. Por el lado del Plan de Relacionamiento, ya validado lo expresado en el párrafo anterior, se deben registrar actas de todas las reuniones en el Sistema de Gestión de Comunidades.
2. Adicionalmente, se debe completar la Tabla N° 6.1 "Seguimiento Plan de Relacionamiento", creada a partir de Tabla N° 5.1.2. En esta sección se declara la periodicidad de las diferentes instancias de relacionamiento con los actores relevantes. ¿juntarse 2 o 4 veces al año con el Alcalde? ¿cuántas veces visitar una determinada universidad? Son preguntas que se responden con esta tabla. Una vez establecida la periodicidad planificada (en la fila "Plan" de cada actor relevante), mensualmente se debe ir completando con la información respectiva de si se concretaron las instancias de relacionamiento (en la fila "Real" de cada actor relevante).
3. En cualquier fase de un proyecto o algunas centrales, puede ser necesaria la implementación de una Mesa de Trabajo para lograr acuerdos y co desarrollar programas que generen valor a las comunidades. Para esto, se debe seguir lo establecido en el Anexo N° "Mesas de Trabajo". Las reuniones planificadas de la Mesa de Trabajo respectiva, deberán ser incorporadas al Plan de Relacionamiento.

"La visión en conjunto del Jefe de Asuntos Públicos y el encargado de la central o proyecto es clave a la hora de evaluar la pertinencia de algunos componentes del plan





Tabla N°6.1 / SEGUIMIENTO PLAN DE RELACIONAMIENTO

CARGO	NOMBRE	RESPONSABLE COLBÚN	INSTANCIA DE RELACIONAMIENTO	PERIODO	AÑO MES	OBSERVACIONES					
					PLAN						
					REAL						
					PLAN						
					REAL						
					PLAN						
					REAL						

IMPLEMENTACIÓN PLAN INVERSIÓN COMUNITARIA

1. Para el caso de la Inversión Comunitaria, luego de validar los próximos pasos a seguir con el Jefe de Central o Gerente de Proyecto respectivo, se debe, en caso de ser necesario, revisar en conjunto con el Grupo de Interés correspondiente el cómo se desarrollará el proyecto o programa. Si el proyecto incluye la co-creación o el co-desarrollo, se recomienda la creación de una Mesa de Trabajo (Anexo N°2 Mesas de Trabajo). En esta instancia se registra el cómo se desarrollará el proyecto, definiendo responsables, clarificando expectativas y estableciendo responsables.
2. Al igual que con el Plan de Relacionamiento, las actas de las reuniones en Mesas de Trabajo se deben registrar en el Sistema de Gestión de Comunidades.
3. Para las actividades RSE de proyectos y centrales, con al menos 3 meses de antelación, es necesario contactar a Subgerencia de Gestión Sustentable para evaluar la aplicación de beneficios tributarios, considerando que, si es necesario postular algún programa o proyecto a una ley específica de donaciones, este proceso puede demorar hasta 2 meses. Para mayores antecedentes, revisar Anexos N° 3 "Incentivos Tributarios".
4. Una vez hecho lo anterior, se debe proseguir con el Procedimiento de Desembolsos Voluntarios". Es crucial considerar los tiempos involucrados en este proceso a la hora de comprometer la entrega de fondos para no generar expectativas en base a fechas que no se podrán cumplir.

PROYECTO O PROGRAMA	AVANCE POR ETAPA					INDICADOR	META	MEDICIÓN 1	MEDICIÓN 2	MEDICIÓN 3	MEDICIÓN 4
	I DISEÑO (20%)	II EJECUCIÓN (60%)	III INFORME (15%)	IV CIERRE (5%)	TOTAL						

"Las tablas N° 6.1 y N° 6.2 se deben actualizar mensualmente. Para esto, se deben modificar las planillas alojadas en las carpetas de Livelink respectivas, las cuales serán señaladas por la Subgerencia de Gestión Sustentable



- Las actividades RCA no están obligadas a cumplir con los puntos N° 3 y 4, pero se recomienda considerar los tiempos presentes en el proceso de compra de la Compañía a la hora de comprometer fechas para cumplir con las medidas correspondientes.
- Una vez aprobado el aporte, se debe realizar una actualización de la Tabla N° 5.2.3 "Plan Inversión Comunitaria". Esta actualización es con el fin de incluir las fechas y montos definitivos.
- A partir de la Tabla N° 5.2.3 "Plan de Inversión Comunitaria" se debe completar la Tabla N° 6.1 "Medición de Avance e Indicadores" con la evaluación periódica de las métricas comprometidas y la evaluación del avance de las cuatro etapas de cada proyecto (Diseño, Ejecución, Informe, Cierre). En esta tabla se incorpora el proyecto o programa, el objetivo buscado, el porcentaje de avance y los correspondientes Indicadores. Esta actualización debe ser al menos mensual y prolongarse por toda la duración de la iniciativa.



**NO IMPORTA LA FECHA,
QUEREMOS QUE
TE CUIDES
TODO EL AÑO**

Colbún

• BOMBEROS YERBAS BUENAS (73) 2390046
• BOMBEROS COLBÚN (73) 2351063
• SEGURIDAD CIUDADANA COLBÚN (73) 4231086
• SEGURIDAD CIUDADANA COLBÚN CAMIONETAS (73) 4231350

EN CUALQUIER EMERGENCIA,
CONTACTÁTE CON ESTOS NÚMEROS:

LA SEGURIDAD PARTE POR CASA

**Y POR SABER A QUIÉN LLAMAR
CUANDO LO NECESITES.**

 **BOMBEROS COLBÚN**
(73) 2351063

 **BOMBEROS YERBAS BUENAS**
(73) 2390046

 **SEGURIDAD CIUDADANA COLBÚN**
Motos: 9 42 310846
Camionetas: 9 42 313500

GUÍA 7
Evaluación Plan

MANUAL DE COMUNIDAD Y SOCIEDAD / COLBÚN

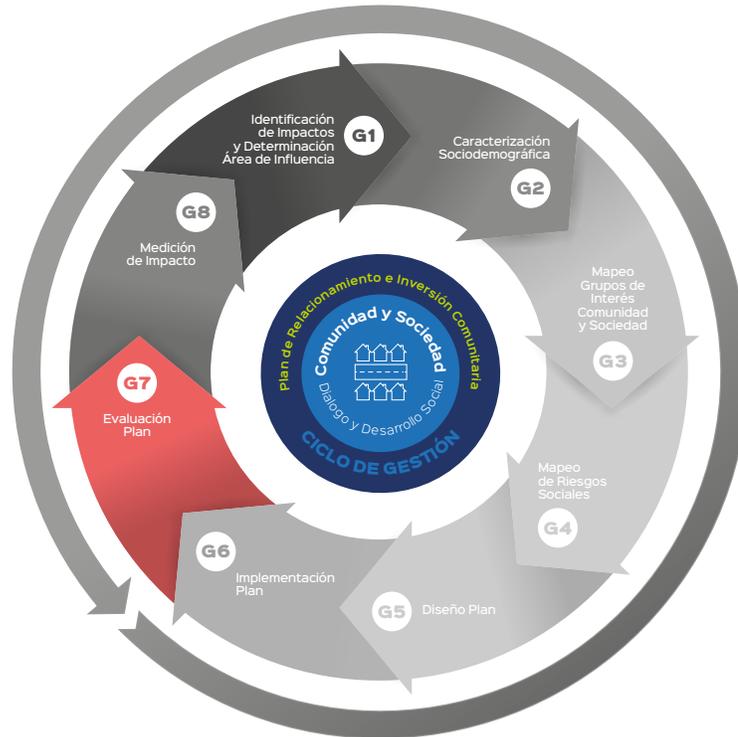


GUÍA 7



“Implementación
Efectiva y Organizada
COMUNIDAD Y SOCIEDAD

”



"Se debe considerar en todo momento que hay ciertas reuniones o aportes voluntarios del PRIC que no buscan generar impactos fundamentales, sino atender particularidades del relacionamiento"

Luego de implementar el PRIC, se requiere evaluar el desempeño social de la empresa en relación a los objetivos planteados. Esto se realiza a través de la medición de los distintos indicadores definidos en el plan.

- Para esta medición existen tres herramientas principales:
- Actualización de los indicadores declarados en la construcción del PRIC.
 - Encuestas de percepción de nuestros grupos de interés.
 - Juicio experto de los Encargados de Relacionamiento de Colbún.

En esta guía se mostrarán cómo utilizar estas herramientas para medir los impactos, positivos y negativos, de cada uno de los pasos establecidos en el PRIC.

Si bien es cierto no existe una única herramienta capaz de medir la efectividad total de un PRIC, existen diferentes instrumentos capaces de indicarnos si las medidas planeadas han sido las adecuadas.

Por lo tanto, la evaluación del plan constituye así una de las instancias de retroalimentación más relevantes. En base a los resultados, podría considerarse modificar alguna parte del PRIC.

CUÁNDO UTILIZAR ESTA HERRAMIENTA:

Las herramientas que se presentarán a continuación no poseen jerarquía de aplicación, por lo que pueden ser aplicados indistintamente, según las necesidades.

Mientras la actualización de los Indicadores del PRIC es mensual, las encuestas de percepción se realizan, normalmente, una vez al año. Por otro lado, el juicio experto es aplicable durante todo el Ciclo de Gestión del Plan de Relacionamento e Inversión Comunitaria.

1. SEGUIMIENTO DE INDICADORES DEL PRIC

Para evaluar el grado de avance del PRIC establecido en las secciones anteriores, se debe analizar sus componentes por separado. Tanto al Plan de Relacionamento como al Plan de Inversión Comunitaria (los dos componentes del PRIC) se les realiza seguimiento con las Tablas N° 6.1 y N° 6.2 respectivamente de la Guía N° 6 "Implementación Plan".

En la plataforma Livelink se encontrará una carpeta por cada proyecto y central donde estarán alojadas las versiones oficiales de las Tablas N° 6.1 y 6.2. Es de responsabilidad del Jefe de Asuntos Públicos de cada zona mantener actualizada la información respecto del avance en los Planes de Relacionamento e Inversión Comunitaria. La Subgerencia de Gestión Sustentable, mensualmente, levantará lo registrado en las tablas mencionadas, realizará los cálculos que a continuación se detallan y emitirá un porcentaje de cumplimiento del avance del PRIC por cada central y proyecto.

Plan de Relacionamento

Por el lado del Plan de Relacionamento, al completar la planificación de la Tabla N° 6.1 se está estableciendo una Carta Gantt sobre la cual se puede realizar una evaluación de su ejecución. Por lo tanto, para medir el grado de avance del Plan, simplemente se debe comparar el número de instancias de relacionamiento realizadas versus las planificadas, obteniendo así un porcentaje de avance:

$$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de Instancias de Relacionamiento Realizadas})}{(\text{N}^\circ \text{ de Instancias de Relacionamiento Planificadas})} \times 100 = \% \text{ Avance Plan de Relacionamiento}$$

Dicho porcentaje puede ser desglosado por cada actor relevante, sector (local, regional, nacional) o Grupo de Interés (sociedad civil, medios de comunicación, organizaciones académicas, etc.).

Plan de Inversión Comunitaria

Para el caso del Plan de Inversión Comunitaria, completando la Tabla N° 6.2 "Medición de Avance e Indicadores" se obtendrán los valores actualizados de los indicadores comprometidos y el avance para cada proyecto o programa social. Para calcular el Avance del Plan de Inversión Comunitaria, debemos tomar todos los porcentajes de avance y promediarlos:

$$\text{Promedio } (\% \text{ Avance Proyectos}) = \% \text{ Avance Plan Inversión Comunitaria}$$

Avance Plan de Relacionamiento e Inversión Comunitaria

Entonces, de forma mensual, podemos obtener un porcentaje de avance tanto del Plan de Relacionamiento como del Plan de Inversión Comunitaria. Por lo tanto, para obtener el grado de avance del PRIC completo, se deben promediar ambos valores:

$$\frac{\text{Promedio} (\% \text{ Avance Plan de Relacionamiento, \% Avance Plan Inversión Comunitaria})}{2} = \% \text{ Avance Plan de Relacionamiento e Inversión Comunitaria}$$

La Subgerencia de Gestión Sustentable incorporará al % de Avance del PRIC las mediciones de los objetivos Corporativos, Divisionales y Gerenciales en la medida de su disponibilidad. Lo anterior dice relación con que ciertos objetivos tienen mediciones no mensuales, como puede ser una encuesta de percepción o lograr un acuerdo con una comunidad específica.

Indicadores Plan de Inversión Comunitaria

Adicionalmente, debemos medir los indicadores relacionados a los proyectos declarados en nuestro Plan de Inversión Comunitaria. Para hacerlo, debemos utilizar lo recogido por la tabla N° 6.2 “Medición de Avance e Indicadores” y comparar las metas con los valores reales de las métricas:

$$\frac{(\text{Valor Real Indicador N° X})}{(\text{Valor Meta Indicador N° X})} \times 100 = \% \text{ Cumplimiento Indicador X}$$

Algunos aspectos adicionales a considerar a la hora de analizar indicadores:

1. Cuestionamiento de las metas. Si tras medir los indicadores, resulta evidente que la meta establecida en un comienzo es inalcanzable, debe analizarse tanto la misma como el programa en sí. Es posible que ciertos programas esperen tener impactos que a la larga, sean imposibles de lograr resultando en dos posibles situaciones. Primero debe de revisar si la meta fue muy ambiciosa y, por ende, deba ajustarse a la realidad (muchos nuevos factores aparecen tras la implementación de un plan de inversión social que no fueron considerados en un principio). Luego, es necesario revisar si el programa definido sigue siendo positivo en términos de la relación costo-beneficio. Puede darse el caso que los recursos utilizados para cierto programa, puedan tener mayor impacto en otra iniciativa.
2. Cuestionamiento de los indicadores. Al igual que en el punto anterior, es conveniente también analizar la pertinencia del indicador establecido para analizar la efectividad del programa implementado. Con la nueva información presente tras la ejecución, nuevos indicadores pueden surgir como los más adecuados para revisar el impacto de nuestro Plan de Inversión Social.
3. Periodicidad de la medición. En la Guía N° 6 “Implementación Plan” se establece que la medición de los indicadores debe realizarse mensualmente. En el tiempo se podrá analizar si existen indicadores muy costosos de seguir mensualmente, para los cuales se deban realizar mediciones más acorde a su realidad (bimensual, trimestral, etc.).
4. Desviaciones inter períodos. Las comparaciones inter períodos muestran tendencias en nuestros indicadores. Por lo tanto, este tipo de comparaciones es útil a la hora de analizar el impacto de, por ejemplo, medidas de incentivos a la participación como son las campañas comunicacionales.

2. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

Una herramienta adicional con la que se dispone son las encuestas de percepción. Estas, realizadas periódicamente, entregan información respecto de la reputación de Colbún en la zona y sus cambios a lo largo del tiempo. Es así como, la aplicación de un buen PRIC debe impactar en la comunidad, mejorando la percepción que poseen de la Compañía, traduciéndose en mejoras en los indicadores obtenidos en las encuestas.

La base de esta herramienta, y de cualquier otra presentada en este capítulo, es la comparación. Lo anterior implica que, ante todo, se debe realizar una primera encuesta que se tomará como base para futuras mediciones tan pronto se decida su uso. Por lo tanto, la decisión de implementar las encuestas de percepción como herramienta de control de gestión debe tomarse con tiempo y considerando la longitud que conlleva una correcta aplicación.

La aplicación de una o más encuestas de percepción debe analizarse considerando:

1. El lento impacto que puede tener en los indicadores de percepción de las distintas instancias del PRIC. Los resultados de un PRIC pueden verse a lo largo de tiempo, y en algunas ocasiones, tardar años en modificar la percepción de la comunidad respecto de Colbún.
2. La periodicidad de su aplicación. Mientras una ejecución demasiado seguida puede resultar muy costosa en tiempo y dinero, sin entregar mayor poder de análisis, esperar mucho entre una encuesta y otra debilita el poder de comparación de las mediciones.
3. El costo – beneficio de una encuesta representativa. Una buena encuesta debe abarcar la mayor cantidad de entrevistados posibles, generando que el costo de la misma y sus calidad aumenten proporcionalmente. Por lo que en centrales o proyectos poco conflictivos, aplicar una encuesta que nos entregue información de calidad y relevante para la toma de decisiones puede no ser lo correcto.
4. La externalidades que afectan la percepción de los entrevistados. Al momento de analizar los resultados de las encuestas, se debe considerar situaciones específicas que puedan haber modificado, temporalmente, la percepción de la comunidad. Hechos como incidentes de otras empresas del sector podrían perfectamente impactar el resultado de la encuesta.

"Mientras los resultados de las encuestas y los valores entregados por las mediciones de indicadores entregan información respecto de la efectividad de nuestro plan y guiar posibles cambios en él, la herramienta fundamental sigue siendo el análisis entregado por quien se relaciona directamente con los grupos de interés

”



Central Santa María

3. JUICIO EXPERTO

Mientras las 2 herramientas anteriores corresponden a análisis numéricos de los impactos del Plan de Relacionamiento e Inversión Comunitaria, en todo momento las decisiones y análisis a realizar se deben acompañar del juicio experto de cada encargado de Asuntos Públicos.

Mientras los resultados de las encuestas y los valores entregados por las mediciones de indicadores entregan información respecto de la efectividad de nuestro plan y guiar posibles cambios en él, la herramienta fundamental sigue siendo el análisis entregado por quien se relaciona directamente con los grupos de interés.

Puede darse el caso, según lo anterior, que mientras todos los indicadores muestren buenos resultados, se decida realizar un cambio en el PRIC por nueva información que el encargado considere relevante.

CONCLUSIONES

Una de las principales razones de evaluar el PRIC es la retroalimentación que entrega para el futuro. La información obtenida de las mediciones de los indicadores, las encuestas de percepción y el juicio experto debe ser analizada y tomada en consideración para cuando llegue el momento de modificar o confeccionar un nuevo PRIC. Así, deficientes valores en el avance de los planes o variaciones significativas en las evaluaciones de percepción son situaciones que deberían impactar de algún modo los planes posteriores. Por lo tanto, se recomienda, cuando se tenga la información de la evaluación preparada, realizar las siguientes preguntas que deberían facilitar el análisis y robustecer futuros Planes de Relacionamiento e Inversión Comunitaria:

¿Qué funcionó y por qué?

¿Qué no funcionó y por qué?

¿Qué se habría podido hacer de otra manera?

¿Qué ajustes y cambios se requieren ahora?



“Implementación
Efectiva y Organizada
COMUNIDAD Y SOCIEDAD
”





ANEXO 2

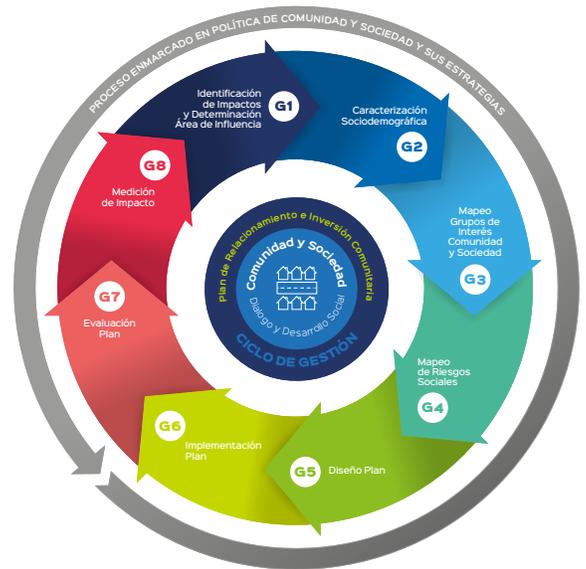
MESAS DE TRABAJO

Una Mesa de Trabajo es una herramienta de relacionamiento que busca facilitar la consecución de acuerdos en conjunto entre la comunidad y Colbún que permitan la creación de valor para los involucrados. El objetivo final de una Mesa de Trabajo es lograr un acuerdo, que se verá materializado a través de un convenio.

El propósito de este anexo es guiar el proceso de constitución y gestión de las mesas de trabajo que surjan durante el diseño del plan de relacionamiento del proyecto o central.

Cuándo utilizar esta herramienta

Esta guía debe utilizarse cada vez que sea necesario instaurar una mesa de trabajo con participantes comunitarios sin importar la fase del proyecto o central y para gestionar toda aquella mesa ya establecida.



<p>1</p> <p>IDENTIFICACIÓN GRUPOS DE INTERÉS Y PARTICIPANTES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar un listado de posibles riesgos sociales • Establecer qué componentes poseen cualidades capaces de generar riesgos. 	<p>2</p> <p>DESARROLLO DE LA MESA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar los riesgos de acuerdo a la probabilidad de ocurrencia y a la severidad que podría causar. • Dependiendo de ello, se clasificarán los riesgos como bajo, medio, alto o extremo. 	<p>3</p> <p>EVALUACIÓN DE AVANCES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para todo aquel riesgo que posea un nivel Alto o Extremo, indicar una o más medidas de mitigación que permita(n) rebajar su probabilidad y/o impacto.
---	---	---

1. Identificación grupos de interés y participantes

1. En primer lugar, el tema que convoque a la mesa debe ser relevante y debe involucrar de igual manera a todos los participantes, es por ello que se debe tener muy claro la localidad en que se encuentra, los grupos de interés que la componen y elegir con sumo cuidado a las personas que deben participar.
2. Para seleccionar los grupos de interés mencionados se debe utilizar el conocimiento de la zona, la identificación de impactos que genera Colbún, la realidad de los grupos de interés, conflictos actuales o potenciales, entre otros.
3. Todos los participantes deben estar dispuestos a colaborar y trabajar de manera conjunta y asociativa, transparentando la información que se maneje a lo largo del proceso y la responsabilidad de ambas partes en los acuerdos que se establezcan.
4. Una vez listados los Grupos de Interés se debe establecer quién o quiénes serán los representantes de Colbún en las Mesas de Inversión Comunitaria. Dichos miembros deben contar con las siguientes habilidades y conocimientos:
 - a. Gestión de conflictos
 - b. Conocimiento del proyecto o central y la zona
 - c. Habilidades de comunicación
5. Por el lado de las comunidades, se debe identificar a los representantes de los Grupos de Interés para realizar un primer contacto. El fin de este contacto inicial es:
 - a. Explicar la iniciativa
 - b. Dejar en claro los objetivos de Colbún
 - c. Establecer en conjunto los participantes de la Mesa
 - d. Determinar posibles fechas para primera reunión de la Mesa

Con lo anterior ya se está en condiciones de citar a la primera reunión de la Mesa de Desarrollo Comunitario. Para esto se deben considerar necesidades de apoyo en traslado o cualquier otra materia en la comunidad necesite de asistencia.

2. Desarrollo de mesas

El objetivo de esta sección es clarificar la metodología a seguir para el desarrollo de las mesas de trabajo.

1. En la primera reunión se deben compartir expectativas respecto de los resultados que cada parte espera de la mesa y se deben mencionar las normas que rigen las relaciones comunitarias y las de inversión comunitaria de Colbún.
2. Es en esta primera reunión donde se establecen los siguientes puntos:
 - a. Miembros participantes de la Mesa
 - b. Periodicidad, lugar y duración de las reuniones
 - c. Métodos y tiempos de información hacia el resto del Grupo de Interés
 - d. Instauración del acta como medio oficial de registro de las reuniones. Se deben establecer plazos de confección y aprobación de la misma
 - e. Se debe comunicar que el producto esperado de la Mesa de Trabajo es la firma de un Convenio
 - f. Acta de constitución
 - g. Reglamento interno de la mesa
3. Con los puntos anteriores realizados, se da por instaurada oficialmente la Mesa de Trabajo.



Se recomienda realizar una invitación a la Central o Proyecto durante la primera reunión



Se debe utilizar el Sistema de Gestión de Comunidades para el manejo de Actas



Programa de Visitas a Central Santa María



Se recomienda realizar una invitación a la Central o Proyecto durante la primera reunión

1. Se deben determinar períodos de evaluación del plan establecido entre los participantes. Aunque lógicamente toda Mesa de Trabajo tiene una evaluación presente al final de la misma, para mesas con períodos de desarrollo muy largos, se recomienda establecer éstas al menos una vez al año.
2. En estas evaluaciones se deben revisar los avances del plan (Carta Gantt), compromisos cumplidos y adquiridos y revisar algún posible ajuste en los tiempos producto de cambios en el entorno o alguna situación particular. Sin importar si esta evaluación es producto de la firma del Convenio final o es en otra instancia, se recomienda una actividad de celebración de lo logrado a la fecha.



Av. Apoquindo 4775, piso 11, Las Condes
Santiago, Chile
Tel: +56 2 2460 4000
Fax: +56 2 2460 4005