

POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO COMUNITARIO

Empresa de los Ferrocarriles del Estado

La Empresa de los Ferrocarriles del Estado es la compañía pública con más tradición en el país. Con 134 años de historia, nuestra empresa fue la columna vertebral que permitió alcanzar los rincones más dispersos y apartados de Chile, para unirlos en un proyecto común de desarrollo.

Con ese mismo compromiso hemos asumido nuestra misión en este nuevo siglo, ante una sociedad en constante cambio, más informada, activa y exigente respecto del rol que le atribuyen a las empresas del Estado.

Por esto, en los últimos años hemos hecho un esfuerzo institucional consciente y responsable, para contar con áreas especializadas en la gestión del vínculo con nuestro entorno, buscando profesionalizar y sistematizar prácticas de relacionamiento.

Queremos escuchar a todos los actores de los territorios donde intervenimos, ya sea a través de proyectos en desarrollo, operaciones de pasajeros y carga, como también en el cuidado del patrimonio y activos de la empresa.

En este contexto surge la presente política, orientados a que todas las empresas y operaciones de Grupo EFE accionen desde una mirada común en cuanto al relacionamiento con sus grupos de interés y el desarrollo de Valor Compartido.

Con este objetivo, nos basamos en los siguientes principios orientadores, para darle un marco a nuestra relación y potenciarla:

1. **Participación:** Los miembros de la comunidad son quienes mejor conocen el territorio en donde estamos presentes y sus necesidades; por lo tanto buscaremos integrar este conocimiento y su aporte para que nuestra operación y proyectos estén en sintonía con su realidad.
2. **Diálogo:** Contamos con canales de comunicación formales que permiten mantener informados, escuchar y dialogar con nuestros grupos de interés. Queremos comprender la realidad de las comunidades, sus expectativas y formas de vida, para profundizar el vínculo de largo plazo.
3. **Horizontalidad:** Abrir el diálogo implica estar abiertos a conocer y discutir diferentes opiniones, ya sean favorables o en las que existan diferencias de postura. Siempre promoveremos un vínculo igualitario, sin discriminación alguna y valorando la diversidad de miradas.
4. **Transparencia:** Velamos por mantener relaciones de confianza, basadas en la transparencia de la información y las acciones que emprendemos.

5. Co-responsabilidad: Generamos relaciones con los diversos grupos de interés, teniendo en cuenta que ambas partes somos responsables del éxito de la relación y las acciones que emprendamos. La apertura a integrar la visión comunitaria conlleva responsabilidades compartidas.

POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO COMUNITARIO

OBJETIVOS

- ✓ Integrar y promover los procesos de relacionamiento y comunicación con la comunidad de forma sistemática.
- ✓ Generar una cultura organizacional que integre y actúe de forma responsable con su entorno.
- ✓ Fomentar el desarrollo de la economía local.

ALCANCE

La Política de Relacionamiento Comunitario tiene como alcance EFE matriz y puede ser aplicada a todas las empresas de Grupo EFE. En cuanto a su propósito convoca la integración de los esfuerzos de las distintas áreas, respetando sus ámbitos de competencias.

FUNDAMENTOS

EFE es una empresa del Estado, por tanto la creación de Valor Social es parte fundamental de nuestra misión. La relación con nuestros Grupos de Interés, la Sostenibilidad y la creación de Valor Compartido, son fundamentales para mejorar nuestro desempeño económico, social y ambiental. Por esta razón, nuestra gestión estará orientada a generar relaciones a largo plazo con la comunidad, siempre cuidando y respetando el medioambiente.

Grupo EFE declara:

1. **Hacer partícipe a las comunidades en el desarrollo de nuestros proyectos de forma anticipada.**

Buscamos incorporar el conocimiento de las comunidades sobre el territorio de manera anticipada, con el fin de desarrollar proyectos que integren sus preocupaciones e intereses.

Acciones

- Identificar y delimitar el área de influencia.
- Identificar los principales riesgos e impactos sociocomunitarios y medioambientales.
- Levantar líneas bases de aspectos geográficos, demográficos, antropológicos, socio-económicos y de bienestar social básico de los territorios.
- Levantar mapas de los principales actores y grupos de interés por territorio.
- Generar planes de vinculación con el medio.
- Desarrollar procesos de participación temprana.
- Plantear compromisos voluntarios en los proyectos, que permitan minimizar los impactos de la construcción y potenciar la identidad del territorio y el tren.
- Establecer un plan de relacionamiento para etapa de construcción que integre planificación en función de cronograma proyecto, establecer canales de comunicación y planes de respuesta para disminuir conflictos, entre otros.
- Incluir planes específicos orientados a desarrollar un sentido de responsabilidad colectiva respecto de los proyectos y sus mitigaciones, extendiendo su alcance al cuidado y mantención de las infraestructuras y equipamientos que la empresa pone al servicio de la comunidad.
- Monitoreo de los primeros meses de operación manteniendo la participación y el diálogo con la comunidad.

2. Mantener el diálogo, la comunicación y la participación de las comunidades de forma sistemática.

Queremos promover una relación transparente con el territorio, estableciendo lazos de confianza. Para esto, es esencial mantener una comunicación constante que permita potenciar nuestras acciones positivas y corregir los impactos negativos del desarrollo de proyectos y nuestra operación.

Acciones

- Definir mecanismos de diálogo en cada territorio.
- Disponer información transparente y confiable mediante canales de acceso público.
- Generar feedback oportuno y efectivo
- Gestionar oportunamente los reclamos e inquietudes
- Concretar los compromisos establecidos con la comunidad
- Evaluar anualmente los efectos y resultados del relacionamiento
- Gestionar instancias de conocimiento y mejora constante
- Fortalecer a aquellas gerencias que permanentemente se vinculan con comunidades a través de la mejora de competencias, habilidades y destrezas

3. Establecer mecanismos de desarrollo de la economía local y cultural en los principales territorios donde estamos presentes.

Queremos integrarnos a los territorios, propiciando el desarrollo de la comunidad local, su patrimonio y cultura. En esta línea, queremos entregar oportunidades, generar iniciativas colaborativas y significar el aporte del tren a la identidad nacional.

Acciones

- Definir territorios prioritarios para el desarrollo de acciones.
- Diagnosticar las iniciativas que actualmente se realizan como Grupo en los territorios a intervenir, así como proyectos de terceros en la zona de influencia.
- Sistematizar los aprendizajes y definir líneas de acción para el desarrollo de la economía local y cultural.
- Establecer en la planificación mecanismos de participación con las comunidades y gobiernos locales.
- Definir indicadores de valor compartido de los programas a realizar y levantar línea base.
- Establecer protocolos de relacionamiento para contratistas y proveedores.