ADENDA COMPLEMENTARIA

ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL
PROYECTO TREN ALAMEDA MELIPILLA

ANEXO 6-PCOM-1_2

PLAN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTO COMUNITARIO ACTUALIZADO

GRUPO EFE

Santiago, 2018

Sustentable S.A.
Asesoría y Gestión Ambiental
Av. Providencia 2640. Of. 15 - A
Teléfono: (56-2) 23659306 Fax: (56-2) 23659307
www.sustentable.cl

ANEXO 6-PCOM-1_2 PLAN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTO COMUNITARIO ACTUALIZADO

ADENDA COMPLEMENTARIA

ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL
PROYECTO TREN ALAMEDA MELIPILLA

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1 INTRODUCCIÓN 1

2 OBJETIVOS DEL PLAN 1

3 ALCANCE 1

4 DESTINATARIO O PUBLICO OBJETIVO DEL PLAN 1

5 LINEAMIENTOS DEL PLAN DE COMUNICACIONES 2

5.1 Encargado de Comunicaciones y Relacionamiento con la Comunidad 2

5.2 Canales de Información 2
5.2.1 Entrega de folletos y boletines informativos 2
5.2.2 Pizarras de información 2
5.2.3 Oficina de atención a la comunidad 2
5.2.4 Medios de comunicación local 2
5.2.5 Reuniones informativas 3

5.3 Gestión de Reclamos/Preguntas y Sugerencias 3

6 EJECUCIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIONES 3

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Plan de Comunicación y Relacionamiento Comunitario 4

1 INTRODUCCIÓN

La Empresa de los Ferrocarriles del Estado (en adelante e indistintamente, "el Titular" o "Grupo EFE"), presenta su Plan de Comunicación y Relacionamiento Comunitario Actualizado que será implementado durante la fase de construcción del Proyecto "Tren Alameda – Melipilla" (en adelante "el Proyecto"), cuyo documento entrega los lineamientos sobre las gestiones a realizar con la comunidad local, juntas de vecinos, municipios, entre otros, para mantenerlos informados sobre las actividades que desarrollará el Proyecto durante esta fase.

Los usuarios del Plan serán los trabajadores de Grupo EFE, empresas contratistas y subcontratistas que realizan actividades en terreno de las ocho (8) comunas donde se emplaza el Proyecto y que corresponden a las siguientes: Estación Central, Cerrillos, Maipú, Padre Hurtado, Peñaflor, Talagante, El Monte y Melipilla. Los destinatarios de este Plan corresponden a la comunidad local, vecinos, Juntas de Vecinos, Autoridades, entre otros.

2 OBJETIVOS DEL PLAN

Informar a la comunidad local y actores relevantes involucrados en el Proyecto, a través de diferentes canales de comunicación, sobre las actividades que se ejecutarán en la fase de construcción y gestionar sus consultas, sugerencias o reclamos asociados al Proyecto.

3 ALCANCE

El presente documento está dirigido a los trabajadores de Grupo EFE, empresas contratistas y subcontratistas que realizan actividades en terreno de las ocho (8) comunas donde se emplaza el Proyecto. A su vez, los destinatarios o público objetivo de los lineamientos señalados en el presente plan corresponden a la comunidad local, actores relevantes y destinatarios generales que estén involucrados o interesados en las actividades del Proyecto.

4 DESTINATARIO O PUBLICO OBJETIVO DEL PLAN

Para efectos del presente Plan, los destinatarios o público objetivo se clasifican de la siguiente manera:
Destinatarios o público objetivo directo:

- Comunidad local y vecinos de las áreas donde se ejecutan actividades de construcción;
- Dirigentes de las Juntas de Vecinos de los barrios donde se ejecutan actividades de construcción;
- Autoridades de las comunas donde se emplaza el Proyecto; y
- Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) de cada una de las comunas donde se emplaza el Proyecto.

Destinatarios o público objetivo indirecto:

- Autoridades provinciales y de la Región Metropolitana;
- Organizaciones sociales (ONGs, movimientos sociales, etc.); y
- Medios de comunicación locales.

5 LINEAMIENTOS DEL PLAN DE COMUNICACIONES

5.1 ENCARGADO DE COMUNICACIONES Y RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD

El Proyecto contempla contar con un Encargado de Comunicaciones y Relacionamiento Comunitario (en adelante "ECR") quién será la persona encargada de gestionar la información directa con los grupos de interés del Proyecto (tales como comunidad local, Juntas de Vecinos, Municipios, entre otros). El ECR contará con un teléfono de contacto único y con el correo electrónico trenamelipilla@efe.cl para recoger los reclamos/preguntas y sugerencias de la comunidad y, de esta manera, tomar las acciones correctivas para subsanar los inconvenientes que dieron origen a los reclamos.

5.2 CANALES DE INFORMACIÓN

Como parte de los canales de información con la comunidad sobre las actividades a realizar durante la fase de construcción del Proyecto se contempla lo siguiente: entrega de folletos y boletines informativos, pizarras de información, oficina de atención a la comunidad, medios de comunicación local y reuniones informativas.

5.2.1 ENTREGA DE FOLLETOS Y BOLETINES INFORMATIVOS

Se entregarán folletos y boletines informativos a los residentes de las áreas donde se realizarán actividades que impliquen el corte de servicios básicos, desvío del tránsito y trabajos nocturnos.

5.2.2 PIZARRAS DE INFORMACIÓN

En el exterior de cada instalación de faenas, se instalará un letrero informativo con antecedentes como las actividades en ejecución, su duración (fecha de inicio y de término) y horario, así como también cualquier otro tipo de información de carácter relevante.

5.2.3 OFICINA DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD

Se contempla la instalación de una oficina de atención a la comunidad la que tiene como objetivo ser un lugar de encuentro entre la comunidad y el Titular. En este lugar se encontrarán disponibles los formularios donde la comunidad podrá registrar reclamos, preguntas o sugerencias para lo cual el plazo para que el Titular de respuesta será de quince (15) días hábiles.

5.2.4 MEDIOS DE COMUNICACIÓN LOCAL

Se utilizarán los medios comunales y locales de comunicación con el fin de dar a conocer la información que Grupo EFE considere relevante comunicar acorde a los avances del Proyecto. Para esto, se realizará un diagnóstico de los medios de comunicación existentes y disponibles por comuna, su periodicidad y alcance. Se consideran medios de comunicación tales como: medios locales y comunales, radios locales/municipales y/u otros medios, si la información lo requiere. El uso de medios televisivos, deberá ser evaluado de acuerdo a la magnitud de la información relacionada al Proyecto.

5.2.5 REUNIONES INFORMATIVAS

Tienen como objetivo la entrega de información para lo cual se contemplan reuniones trimestrales con el Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) de los ocho (8) municipios. Los temas tratados en estas reuniones se registrarán a través de actas, los cuales se notificarán al Presidente (a) del COSOC con copia al respectivo municipio.

Estas reuniones se realizarán con una periodicidad trimestral durante el primer año de la fase de construcción. Además, se establece un canal de comunicación constante con cada grupo de interés relevante, el cual responde a un vínculo establecido con cada uno de ellos, lo que permite atender y gestionar acciones propias de una relación entre proyecto y comunidad.

Durante los 3 primeros años de la fase de operación del proyecto, se realizará una reunión informativa anual con el Consejo de la Sociedad Civil en cada una de las 8 comunas dónde se emplaza el proyecto.

5.3 GESTIÓN DE RECLAMOS/PREGUNTAS Y SUGERENCIAS

En relación a este ítem, el Titular mantendrá los siguientes medios para registrar los reclamos/preguntas/sugerencias:

- Formulario de reclamos/preguntas/sugerencias: en la oficina de atención a la comunidad se mantendrán formularios para que la comunidad local y vecinos de las áreas donde se ejecutan las actividades de construcción, puedan registrar sus observaciones. Dichos formularios contendrán ítems como los siguientes: fecha, hora, nombre, apellido, teléfono, correo electrónico, reclamos/preguntas/sugerencias, entre otros.

- Correo electrónico y teléfono del ECR: de acuerdo a lo señalado en el numeral 5.1 del presente documento, el Proyecto contará con una persona encargada de la comunicación directa con los grupos de interés del Proyecto (tales como comunidad local, Juntas de Vecinos, Municipios, entre otros). Para lo anterior contará con un teléfono de contacto único y con el correo electrónico trenamelipilla@efe.cl para recoger las observaciones de la comunidad y, de esta manera tomar las acciones correctivas para subsanar los inconvenientes que dieron origen a los reclamos/preguntas/sugerencias.

El plazo para dar respuesta a los reclamos/preguntas/sugerencias será de quince (15) días hábiles.

6 EJECUCIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIONES

El Titular contempla la ejecución de este plan a través del compromiso ambiental voluntario denominado "Plan de Comunicación y Relacionamiento Comunitario" cuyo contenido se presenta a continuación:

Tabla 1 Plan de Comunicación y Relacionamiento Comunitario

Fase del Proyecto	**Construcción**
Impacto asociado	No aplica
Nombre del Compromiso	**C-CA-HUM-10: Plan de Comunicación y Relacionamiento Comunitario**
Objetivo	Informar a la comunidad local y actores relevantes involucrados en el Proyecto, a través de diferentes canales de comunicación, sobre las actividades que se ejecutarán en la fase de construcción y gestionar sus consultas, sugerencias o reclamos asociados al Proyecto.
Descripción del Compromiso	El Titular mantendrá, durante la fase de construcción del Proyecto, un encargado de comunicaciones y relacionamiento comunitario (ECR), canales de información con la comunidad local y actores relevantes, y gestionará los reclamos/preguntas/sugerencias. Lo anterior, con el fin de mantener informada a la comunidad.
Justificación del Compromiso	Se justifica la ejecución de este plan ya que así se mantiene informada a la comunidad y se reduce la incertidumbre respecto a la ejecución de las actividades asociadas a la fase de construcción del proyecto.
Lugar	Todas las comunas por las que transcurre el Proyecto.
Forma y oportunidad de implementación	La forma de implementar este plan considera lo siguiente: • Folletos y boletines informativos; • Pizarras de información; • Oficina de atención a la comunidad; • Medios de comunicación; • Reuniones informativas; • Formulario de reclamos/preguntas/sugerencias (disponibles en la oficina de atención a la comunidad); y • Correo electrónico. La oportunidad de implementación será durante toda la fase de construcción.
Indicador de cumplimiento	Elaboración de informes semestrales que incluya copia de los registros de la información difundida en el periodo y de la gestión de los reclamos/preguntas/sugerencias. Estos informes se entregarán a la Superintendencia del Medio Ambiente.

Fuente: Elaboración propia

El compromiso ambiental voluntario descrito anteriormente se incluye también en el Anexo 16-CAV-1_2 “Compromisos Ambientales Voluntarios Actualizado” de la presente Adenda Complementaria.