

	ACTIVIDADES DE COMPROMISO CON LA COMUNIDAD: UNA GESTIÓN DE PREVENCIÓN DEL CONFLICTO	Versión: 1
		Vigente desde: 11-10-2022
		Página 1 de 7

Elaborado por	Patricia Apreza – Jefa de Gestión Social
Revisado por	Carolina Torrado – Directora de Sostenibilidad
Aprobado por	Felipe Guerrero – Vicepresidente Ejecutivo

La construcción de relaciones armónicas y de confianza con las comunidades vecinas es un pilar fundamental para el desarrollo sostenible de nuestras operaciones. Conscientes de que la cercanía con la comunidad es clave para prevenir conflictos y fortalecer la convivencia, la empresa ha diseñado e implementado diferentes mecanismos de diálogo, participación y gestión responsable.

Entre estos esfuerzos se destacan el contacto permanente con la comunidad y sus líderes, que permite mantener un canal abierto de comunicación; la realización periódica de estudios de impactos sociales y ambientales, que orientan la toma de decisiones responsables; la puesta en marcha de un sistema de peticiones, quejas y reclamos, que facilita la atención oportuna de inquietudes; así como iniciativas en materia de comunicación, destinadas a visibilizar nuestros planes y programas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

De esta manera, reafirmamos nuestro compromiso con la transparencia, la escucha activa y la construcción conjunta de soluciones, entendiendo que el relacionamiento positivo con las comunidades no solo previene conflictos, sino que también genera valor compartido y desarrollo sostenible para todos.

1) **Existencia de una marco normativo y político corporativo**

Con el propósito de garantizar relaciones transparentes, responsables y sostenibles con nuestras comunidades vecinas y demás grupos de interés, la empresa ha desarrollado un conjunto de políticas, protocolos y procedimientos que orientan su gestión en materia social y de derechos humanos. Estos documentos constituyen una guía fundamental para la prevención de riesgos, la resolución de conflictos y la promoción de relaciones basadas en el respeto y la equidad. Entre los principales instrumentos se destacan:

- **Protocolo de manejo de conflicto:** establece lineamientos claros para la atención, gestión y resolución de situaciones que puedan generar tensiones con las comunidades o actores sociales relacionados con la operación.
- **Derechos Humanos en el Procedimiento de Debida Diligencia:** garantiza que las decisiones y actividades empresariales se alineen con los más altos estándares internacionales de respeto y promoción de los derechos humanos.
- **Procedimiento para el Cálculo y Distribución de Compensaciones, con Enfoque de Género:** define criterios transparentes y equitativos para el reconocimiento de compensaciones, asegurando igualdad de trato y atención a las particularidades de mujeres y hombres en las comunidades.

- **Política y procedimiento para el reconocimiento y respeto de los Derechos Humanos y Consuetudinarios:** formalizan el compromiso de la empresa con la valoración de las prácticas culturales y los derechos colectivos, en especial de las comunidades étnicas y tradicionales presentes en la región.

A través de estos instrumentos, reafirmamos nuestro compromiso con una gestión responsable, orientada a la prevención de impactos negativos, la generación de confianza y la creación de valor compartido en cada una de nuestras áreas de influencia.

2) **Mapa de actores sociales o partes interesadas**

El Mapa de Actores Sociales es una herramienta estratégica que facilita la identificación de los actores presentes en la región y la comprensión de sus interacciones. Este instrumento se actualiza anualmente de manera interna, considerando cambios en nombramientos públicos y en la configuración de espacios comunitarios. Asimismo, se actualiza con las comunidades vecinas cada dos años, en paralelo con la realización del Estudio de Impacto Social, con el propósito de reconocer dinámicas de interés común y fortalecer las oportunidades de articulación en los programas de gestión social de la empresa.

- **Ficha corporativa**

Periodicidad de actualización

- **Interna:** Anual, considerando cambios en nombramientos públicos y en la configuración de espacios comunitarios.
- **Con comunidades vecinas:** Cada dos años, en paralelo con el Estudio de Impacto Social.

Alcance

- Identificación de actores relevantes para la operación y la comunidad.
- Reconocimiento de dinámicas de interés común.
- Identificación de oportunidades de articulación con los programas de gestión social de la empresa.

Beneficios

- Fortalece el diálogo y la confianza con las comunidades vecinas.
- Anticipa escenarios de riesgo social y oportunidades de cooperación.
- Garantiza la pertinencia y efectividad de los programas de Responsabilidad Social Empresarial.

3) **Estudio de Impacto Social**

El Estudio de Impacto Social constituye una herramienta clave de nuestra gestión corporativa, diseñada para anticipar y mitigar posibles impactos no deseados en nuestras comunidades vecinas y demás grupos de interés. A través de su implementación, la empresa fortalece su capacidad de identificar riesgos sociales, ambientales y económicos, promoviendo la construcción de relaciones basadas en la confianza y la prevención de conflictos.

Este mecanismo, enmarcado en nuestras políticas de sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial, nos

permite mantener un diálogo transparente y efectivo, reconocer las dinámicas sociales en nuestro entorno y articular acciones que generen valor compartido. Para su desarrollo, utilizamos herramientas como encuestas y talleres participativos, que garantizan la participación activa de las comunidades y de los proveedores en el proceso de diagnóstico y análisis.

De esta manera, el Estudio de Impacto Social se consolida como una herramienta preventiva y de gestión responsable, alineada con nuestro compromiso de operar con respeto hacia las comunidades y en armonía con su desarrollo.

- **Ficha corporativa**

Periodicidad de actualización

- Bi-anual (cada dos años)

Alcance

- Comunidades vecinas en el área de influencia de la empresa.
- Proveedores de fruta.
- Proveedores de bienes y servicios.

Herramientas de recolección de información

- Encuestas.
- Talleres participativos
- Cartografía social

Beneficios

- Identifica de manera temprana riesgos e impactos sociales, previniendo conflictos con las comunidades.
- Genera información actualizada para orientar decisiones responsables en la gestión social y ambiental.
- Fortalece el diálogo y la confianza con los grupos de interés.
- Promueve la participación activa de comunidades y proveedores en la construcción de soluciones.
- Contribuye a la construcción de relaciones sostenibles y al desarrollo armónico de la región.

4) Elaboración de mapas de Derechos Consuetudinarios

Conscientes de la importancia de reconocer y respetar las prácticas culturales y los derechos consuetudinarios de las comunidades vecinas, la empresa ha implementado los Talleres de Elaboración de Mapas de Derechos Consuetudinarios como un mecanismo de gestión social y prevención de conflictos.

Estos talleres, desarrollados de manera participativa, permiten identificar y documentar los usos, costumbres y normas tradicionales que regulan la vida comunitaria, fortaleciendo la confianza y el diálogo entre la empresa y su entorno social. Su realización conjunta con el Estudio de Impacto Social, cada dos años, refuerza la coherencia y efectividad de nuestras herramientas de relacionamiento comunitario.

A través de esta iniciativa, la empresa reafirma su compromiso con el respeto a la diversidad cultural, la inclusión y la construcción de relaciones sostenibles con las comunidades, garantizando que sus derechos consuetudinarios sean reconocidos como parte fundamental del desarrollo armónico en las áreas de influencia.

- **Ficha Técnica Corporativa**

Periodicidad

- Bi-anual (cada dos años), de manera articulada con el Estudio de Impacto Social.

Alcance

- Comunidades vecinas de las unidades de producción.

Metodología

- Talleres participativos con miembros de las comunidades.
- Construcción conjunta de mapas que reflejen usos, costumbres y prácticas tradicionales.

Beneficios

- Reconocimiento y respeto de las prácticas culturales y derechos consuetudinarios de las comunidades.
- Prevención de conflictos derivados del desconocimiento de normas y costumbres locales.
- Fortalecimiento del diálogo y la confianza entre la empresa y las comunidades vecinas.
- Inclusión de la visión comunitaria en la gestión social y en la toma de decisiones corporativas.
- Aporte a la construcción de relaciones sostenibles, basadas en la valoración de la diversidad cultural.

5) Acciones de gestión social

El **Plan de Gestión Social Corporativa** representa un compromiso firme de la empresa con la sostenibilidad y el desarrollo de sus comunidades vecinas. Su propósito principal es **apoyar los medios de vida locales**, reconociendo que la prosperidad de la empresa está estrechamente vinculada al bienestar de las familias, al fortalecimiento comunitario y al desarrollo de capacidades en su área de influencia.

Uno de los insumos más importantes para la estructuración del Plan son los **resultados del Estudio de Impacto Social** y el **relacionamiento permanente con líderes sociales**, los cuales permiten identificar dinámicas comunitarias, prioridades locales y oportunidades de articulación en los programas de gestión social.

El Plan de Gestión Social Corporativa se encuentra estructurado en tres proyectos estratégicos:

- **Seguridad Alimentaria:** orientado a garantizar el acceso a alimentos nutritivos y suficientes, mediante la promoción de huertas familiares y comunitarias, el fortalecimiento de la producción local y la capacitación en prácticas agrícolas sostenibles.
- **Bienestar en la Familia:** enfocado en promover hábitos de vida saludable, la prevención de riesgos psicosociales y el fortalecimiento de la convivencia armónica, a través de talleres, campañas de salud y programas de apoyo comunitario.
- **Fortalecimiento de la calidad educativa:** diseñado para apoyar el aprendizaje de niños, niñas y jóvenes, mediante el mejoramiento de ambientes escolares, dotación de recursos pedagógicos y capacitación de docentes, con el fin de impulsar una educación inclusiva y de calidad.

Con este plan, la empresa busca generar un impacto positivo que trascienda su operación, contribuyendo a la

construcción de comunidades más resilientes, equitativas y sostenibles. El **Plan de Gestión Social Corporativa** no solo responde a una estrategia de relacionamiento responsable, sino que constituye un aporte directo a la calidad de vida de las comunidades y al desarrollo integral de la región.

- **Ficha Técnica – Plan de Gestión Social corporativa**

- **Periodicidad**

El Plan de Gestión Social Corporativa se revisa y actualiza cada dos años, tomando como base los resultados del Estudio de Impacto Social y el diálogo continuo con líderes sociales y comunitarios.

Alcance

- Comunidades vecinas a las unidades de producción.
- Familias vinculadas a los programas sociales.
- Niños, niñas y jóvenes en instituciones educativas de la zona de influencia.

Herramientas de Implementación

- Estudios de impacto social.
- Talleres participativos con líderes comunitarios.
- Encuestas de percepción social.
- Procesos de formación y acompañamiento técnico

Beneficios

- Contribución directa al mejoramiento de los medios de vida locales.
- Fortalecimiento del capital social en las comunidades vecinas.
- Reducción de riesgos de conflictividad social y fortalecimiento del relacionamiento empresa-comunidad.
- Aumento de la confianza y legitimidad de la empresa en su territorio de influencia.
- Generación de impactos positivos en materia de seguridad alimentaria, bienestar familiar y calidad educativa.