



# MANUAL DEL BUEN VECINO

---

Genhidro



# MANUAL DEL BUEN VECINO

---

Genhidro



# ÍNDICE |

Introducción	<b>04</b>
Bases para el relacionamiento comunitario	<b>06</b>
Inversión comunitaria en Genhidro y sus proyectos sociales	<b>08</b>
Procedimientos de socialización y relacionamiento	<b>12</b>
Características de la inversión de un Buen Vecino	<b>22</b>
Lineamientos de comportamiento de un Buen Vecino	<b>26</b>
Mecanismo de reclamo	<b>33</b>

# INTRODUCCIÓN

El presente Manual del Buen Vecino provee lineamientos para empleados y contratistas de Genhidro y sus proyectos asociados que les permitirán mantener un mejor relacionamiento con las comunidades del área de influencia y lograr una mayor rentabilidad y sostenibilidad dentro de la empresa. El objetivo de este Manual es generar un ambiente de confianza, credibilidad y entendimiento por medio de un protocolo transparente y ético de comportamiento que abra el espacio para una mejor toma de decisiones entre todos los actores de las áreas donde opera la empresa.

Para que las acciones presentadas en este Manual sean un éxito, se deben basar en los siguientes principios:

- El fomento y respeto del Estado de Derecho acorde a la legislación guatemalteca y a las normas internacionales adoptadas por el Estado de Guatemala.
- El respeto a los derechos humanos establecidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, así como cualquier otra norma adoptada voluntariamente por la empresa.

- El reconocimiento de la multiétnicidad de Guatemala, así como de las diversas aspiraciones y necesidades de cada grupo cultural.
- La promoción del desarrollo sostenible en las comunidades de influencia del proyecto por medio de la capacitación técnica y compartir los beneficios asociados con las operaciones de Genhidro y sus proyectos asociados.
- La evaluación, previo a cualquier intervención, del contexto económico, social, político y cultural en el que se trabaja para maximizar los beneficios del trabajo en conjunto y mitigar riesgos posibles.
- Actuar en todo momento bajo las directrices del Código de Ética y Conducta que debe ser conocido por todos los empleados y proveedores.

# BASES PARA EL relacionamiento comunitario

En su relacionamiento con las comunidades, Genhidro y sus proyectos asociados, incorporan principios de socialización básicos que no solo aseguran el éxito en la formación de la relación, sino también son una manifestación del respeto a los derechos de las comunidades y de las personas con las que se relaciona. Estas bases se encuentran justificadas necesidad de un diálogo libre, anticipado e informado, y se presentan a continuación:

1. Cualquier decisión tomada por las comunidades debe ser libre, o sea, sin ninguna coacción por parte de la empresa o alguno de sus proveedores.
2. La socialización debe hacerse de una manera oportuna, honesta y culturalmente apropiada, sin caer en prisas por un mal manejo del tiempo.
3. Cualquier proceso de diálogo deberá ir destinado a fortalecer la relación mediante el intercambio honesto y oportuno de información por ambas partes.
4. La empresa mantendrá un trabajo permanente para cultivar las relaciones con las comunidades y lograr el apoyo de estas a lo largo de toda la vida del proyecto.

5. La información recabada en cada proceso de diálogo con las comunidades deberá ser tomada en cuenta para la toma de decisiones de la empresa, de forma que se refleje la importancia del proceso de participación.
6. Los acuerdos a los que se llega con las comunidades deben ser respetados y, en caso de ser necesario, deberán ser modificados con el conocimiento de las comunidades.
7. Al momento de establecer procedimientos y llegar a decisiones, se deberán tomar en cuenta las costumbres y tradiciones de la comunidad.
8. Los mecanismos de quejas deben ser transparentes y respetados, además de informados a las comunidades. Internamente, las quejas deben ser tomadas en cuenta por personas responsables de asegurar el éxito del procedimiento.



# INVERSIÓN COMUNITARIA

## en Genhidro y sus proyectos asociados

Genhidro y sus proyectos asociados creen en el desarrollo de relaciones duraderas con las comunidades así como en apoyar aquellas áreas que se ven directamente afectadas por sus proyectos y beneficiadas por una inversión comunitaria.

Los programas sociales que la empresa desarrollará estarán basados en el Plan de Fomento Municipal de cada localidad y los planes municipales desarrollados por el ente regulador en materia de planificación nacional. Sin embargo, también se encontrarán sujetos a las opiniones, valoración y adecuación de la comunidad pues ellos conocen mejor que nadie las necesidades y prioridades locales.



*Proyectos de apoyo de Genhidro y sus proyectos asociados*  
Gráfica 1 Metodología para determinar proyectos

Por lo mismo, antes de iniciar cualquier actividad, se desarrollará un proceso de socialización y relacionamiento que permitirá a las comunidades entender la lógica de inversión del proyecto y, a la empresa, proponer soluciones que mejoren la calidad de vida de los comunitarios.

Los focos de acción propuestos por Genhidro y sus proyectos asociados y que serán adaptados a cada realidad social son:



Gráfica 2 Focos de acción para inversión social

## Salud y nutrición

Interesados en la salud integral de las comunidades vecinas, Genhidro y sus proyectos asociados se enfocan en la promoción de una adecuada higiene, nutrición y equipamientos como las mejor forma de sentar la base para que las propias comunidades se preocupen por la calidad de sus servicios de salud.

## **Educación y capacidad técnica**

Genhidro y sus proyectos asociados cree que un crecimiento sostenible en las comunidades y de beneficio para todos solamente será posible con el fomento a la educación de sus trabajadores, las familias de estos y las comunidades del área de influencia.

## **Proyectos productivos**

El desarrollo se logra cuando las personas involucradas logran apropiarse del mismo y de su responsabilidad para lograrlo. Por lo mismo, la capacitación y apoyo durante las primeras fases de proyectos de emprendimiento, es uno de los principales pilares de apoyo de la empresa.

## **Seguridad medioambiental**

Con el propósito de disminuir los riesgos ambientales inherentes a cualquier proyecto ejecutado en Genhidro y sus proyectos asociados y así reducir o eliminar los posibles impactos negativos que pueden existir, la empresa se enfoca en la protección del medio ambiente y la sostenibilidad de los recursos.

## **Infraestructura y servicios básicos**

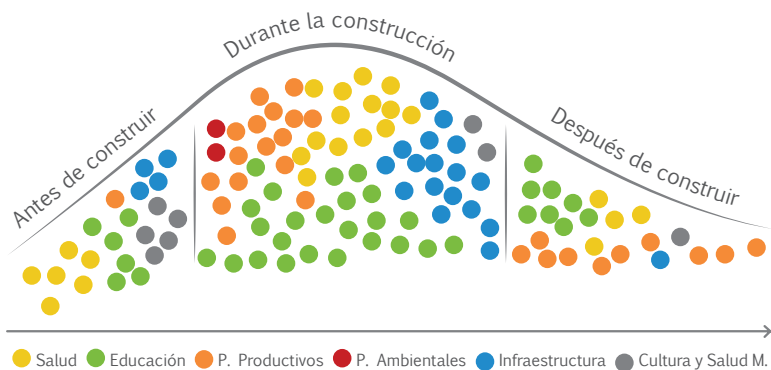
Considerando las carencias en infraestructura social y servicios básicos que las comunidades cercanas a los proyectos tienen,

Genhidro y sus proyectos asociados tratan de adecuarse a sus necesidades mediante el apoyo en construcciones o renovaciones que, al ser finalizadas, deben ser mantenidas localmente.

## Cultura y salud mental

Con el fin de mejorar la calidad de vida de los pobladores, la inversión en Cultura y salud mental de Genhidro y sus proyectos asociados se concentra en la promoción de actividades de desarrollo cultural, físico y religioso que aumenten la cohesión de las comunidades y un mejor desarrollo.

Se procurará que estos proyectos sean realizados de la siguiente forma durante las fases de preparación, construcción y operación del proyecto:



Gráfica 3 Focos de acción prioritarios en el ciclo de vida del proyecto

La realización de los proyectos se hará con base a una priorización previa de las comunidades del área de influencia y se

procurará que, en una primera instancia, correspondan a un mapeo acertado de las necesidades de los pobladores de la zona. La información obtenida de estas caracterizaciones del área permitirá detectar quiénes son los principales actores claves a los que se debe tratar, qué tan críticos son y cómo se les puede apoyar de mejor forma.

Es importante también que todos los proyectos considerados tengan la capacidad de ser sostenibles y manejados por las comunidades si, en un momento dado, la empresa pierde la capacidad de continuar gestionándolos. Sin embargo, se procurará en todo momento llevar los proyectos hacia una finalización acorde a lo establecido en conjunto con las comunidades.

## **PROCEDIMIENTOS** **de socialización y relacionamiento**

Con el fin de lograr una participación activa de las comunidades en los proyectos y una apropiación eventual de los mismos, Genhidro y sus proyectos asociados trabajarán con mecanismos de participación que le permitan a los involucrados expresar sus opiniones y necesidades, y así llegar a construir un proyecto que mejore las condiciones de todos los involucrados.

El hecho que estas instancias sean creadas para conocer las expectativas de las comunidades respecto a temas específicos no significa que los mismos actores locales no puedan proponer

nuevos proyectos o buscar las instancias para discutir otros temas que les preocupen.

Antes de iniciar cualquier proceso de diálogo se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Definición de objetivos: *¿Por qué es necesario iniciar el diálogo? ¿Qué resultado se espera del proceso de socialización?*
- Identificación de temas relevantes a tratar
- Elección del procedimiento adecuado para realizar la comunicación: *medios de comunicación, presentaciones comunitarias, visitas personales, entrevistas, audiencias públicas, grupos focales, etc.*

Además, se debe tomar en cuenta que el proceso de involucramiento comunitario con la empresa implica una lógica de reciprocidad; es decir, ambos actores deben mostrarse abiertos y dispuestos a continuar con el diálogo para que sea efectivo. Si esto no se logra con las metodologías elegidas, deberán considerarse otras formas de acercamiento.

Cualquier relación en formación debe pasar por una serie de etapas que se presentan a continuación y que son las que deben ser seguidas por cualquier colaborador de Genhidro y sus proyectos asociados que se encuentre en un proceso de relacionamiento comunitario:

1. Conocimiento mutuo: Ambas partes deben saber sobre el otro, su historia, necesidades e inclinación. Se puede lograr por medio de reuniones, medios de comunicación, visitas, grupos focales, etc.
2. Generación de afecto: Ir más allá del conocimiento y comenzar a generar empatía, trabajando con motivaciones y emociones. Se logra con proyectos puntuales de inversión comunitaria, que sean fáciles de realizar y tengan un impacto directo en los intereses a corto plazo de las comunidades.
3. Credibilidad: Mostrar el compromiso y coherencia de la empresa, esperando lo mismo de la otra parte y trabajando en conjunto. Son proyecto a mediano y largo plazo que se ven complementado por procedimientos de retroalimentación y quejas que corrigen comportamientos.
4. Confianza: Las expectativas de actuación de ambas partes están claras y son respetadas. Se puede generar con mesas de trabajo en conjunto y un plan de trabajo que se ejecute entre ambas partes.



Gráfica 4 Procedimiento básico de socialización y relacionamiento

De forma específica se espera que todos los colaboradores de Genhidro y sus proyectos asociados cumplan con una serie de requisitos en el proceso de comunicación con las comunidades. Los lineamientos presentados a continuación constituyen la forma correcta de realizar el diálogo con las comunidades de forma que se respeten las autoridades locales y se fomente la participación comunitaria:



1. Desarrollo de una visita protocolaria a las autoridades y líderes legítimos más respetados dentro de las comunidades. En este aspecto se debe visitar primero al alcalde y después continuar con las figuras prominentes de la estructura social local.
  - a. El propósito de la visita será presentar al proyecto y a la persona con la que se podrán abocar en caso de cualquier duda o necesidad.
  
2. Con las alianzas generadas inicialmente, desarrollar una serie de visitas a actores sociales de segundo orden pero que pueden influir sobre el éxito de los proyectos, por ejemplo, Gobernador Departamental y miembros de organizaciones civiles debidamente conformadas.
  - a. Las visitas también deberán ser orientadas a la presentación del proyecto y mostrar la apertura de la empresa. Sin embargo, queda a criterio del colaborador ofrecer continuar con la relación o únicamente mantenerla cordial.
  
3. Continuar con estas visitas de forma periódica bajo la figura de Comités o Mesas de Trabajo, según sea necesario.

- a. En caso que el actor se identifique como un aliado de forma inmediata, se deberá reunirse con él de forma informal una vez a la semana para fortalecer el vínculo de la empresa con el actor.
4. En el caso de existir conflicto entre los actores con los que se tenga relación se deberá actuar de manera objetiva y transparente, evitando reuniones en lugares privados o la emisión de juicios perjudiciales para alguna de las partes.
5. En cualquier situación, los colaboradores de Genhidro y sus proyectos asociados presentes en un diálogo no pueden tomar decisiones para las que no se encuentran facultados. Si existe duda sobre si una persona tiene la autoridad para decidir, es preferible no hacerlo y comunicar la solicitud a la Gerencia de Relaciones Comunitarias.
6. Después de cada reunión, ya sea formal o informal, se debe enviar un reporte a la Gerencia de Relaciones Comunitarias con los principales puntos que se tocaron, si existió algún acuerdo y las impresiones del colaborador.



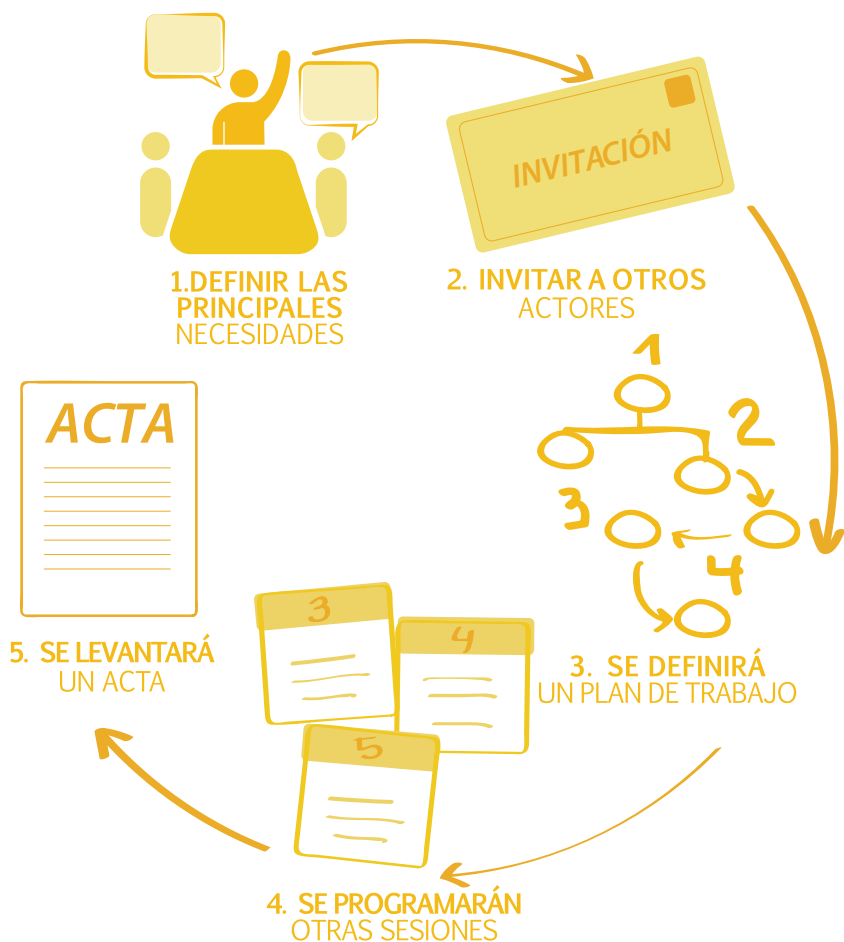
Gráfica 5 Procedimiento para dialogar con comunidades

En el caso de decidirse trabajar de forma permanente con una comunidad, ya sea en el desarrollo, administración o planeación de un proyecto, se utilizará el esquema de Mesas de Trabajo o Comités conformados por líderes de las agrupaciones participantes, representantes comunitarios legítimos y legales, instituciones gubernamentales y personal de Genhidro y sus proyectos asociados.

Para estas Mesas de Trabajo o Comités se realizará el siguiente procedimiento:

1. Definir las principales necesidades de los representantes comunitarios que solicitaron el espacio o que se encuentran incluidos dentro de este.
  - a. Durante la priorización los participantes en la Mesa de Trabajo o Comité deben estar informados sobre los criterios de asignación presupuestaria de cada proyecto, así como las limitaciones que tiene la empresa al momento de actuar.
2. Partiendo de esta priorización se procederá a invitar a otros actores que se considere relevantes; por ejemplo, instituciones gubernamentales relacionadas con la temática a tratar.

- a. Se espera que una institución gubernamental o Genhidro y sus proyectos asociados puedan fungir como moderadores del espacio, dependiendo de las necesidades de la población representada.
3. Posteriormente se definirá un plan de trabajo claro y específico, incluyendo responsables, fechas y características de las actividades. Este punto es especialmente importante para evitar crear expectativas falsas dentro de los representantes.
4. Se programará el desarrollo de otras sesiones de la Mesa de Trabajo o el Comité dependiendo de la longitud del plan, de forma que se pueda preparar una estrategia de salida y fomentar la apropiación del proyecto por las comunidades.
5. Al finalizar cada sesión se levantará un acta de la actividad la cual recogerá los asistentes, propósito de la reunión, principales acuerdos alcanzados, tareas que se realizarán, y será firmada por todos los asistentes.



Gráfica 6 Procedimiento para definir proyectos en Mesas de Trabajo

Es importante observar que, aunque se defina un plan de trabajo, este puede variar dependiendo de las condiciones de las comunidades participantes. Por lo mismo, es necesario mantener una comunicación constante con los participantes de

forma que los cambios sean prevenibles y la estrategia continúe siendo beneficiosa a largo plazo. Esto significa que, de ser posible, se favorecerán los proyectos que generen capacidades a largo plazo sobre las acciones filantrópicas.

## CARACTERÍSTICAS de la inversión de un Buen Vecino

Un Buen Vecino es aquel que busca una relación cercana, honesta y beneficiosa con todos los grupos con los que se relaciona. Para cumplir con estos requisitos y lograr una sostenibilidad económica, ambiental y social, existen ciertas características que debe tener la cooperación entre las comunidades y Genhidro y sus proyectos asociados, las cuales se presentan a continuación:

- Un vecino es un actor constante en la vida de una persona por lo que las intervenciones en inversión comunitaria de Genhidro y sus proyectos asociados deben ser concebidas dentro de una estrategia a largo plazo que permita mantener generar una relación positiva durante el tiempo de vida útil del proyecto hidroeléctrico.
- Se debe procurar que cualquier intervención se haga con el objetivo de apoyar a las comunidades y fortalecer el papel de las instituciones gubernamentales. Genhidro y

sus proyectos asociados no reemplaza al Estado pero tiene la capacidad de acercar las necesidades de sus vecinos a las instituciones pertinentes.

- En cada proyecto se debe buscar que las comunidades sientan el respaldo de la empresa pero puedan actuar con autonomía y tomar decisiones en el mismo. Para esto se debe evitar el paternalismo y fomentar la generación de procesos desde la comunidad, únicamente asesorando para lograr su sostenibilidad.
  - Por lo mismo, cada proyecto debe demostrar la capacidad de ser sostenible en el tiempo y la empresa debe contar con un período de tiempo para retirarse del mismo.
- En la medida de lo posible se debe evitar dar donaciones a las comunidades, a menos que se pruebe el beneficio de estas y que sean casos extremos como catástrofes naturales. Existen ciertos momentos cuando estas donaciones pueden ser útiles para generar afecto pero no deben extenderse durante la fase de credibilidad ni confianza, y deben ser entregadas a entidades legalmente conformadas.
- Las actividades que realiza Genhidro y sus proyectos asociados con las comunidades deben ser comunicadas públicamente a menos que la coyuntura lo impida. Esto



no significa copiar los medios de comunicación con noticias sobre la empresa pero sí hacer un esfuerzo por que el resto de las áreas de influencia conozcan el alcance del apoyo.

- Con el objetivo de cumplir compromisos y ser transparentes con las comunidades del área de influencia, todo contacto o actividad debe quedar registrado por escrito y con fotografías.
- Además, cada apoyo otorgado por Genhidro y sus proyectos asociados debe ser monitoreado, evaluado, cuantificado y reportado dentro del reporte anual de rendición de cuentas de la empresa.

La inversión propuesta anteriormente puede tomar un largo plazo en constituirse por el proceso de diálogo y planificación que implica. Por lo mismo, se debe buscar un balance entre inversiones discrecionales de corto plazo como entrega de bienes, inversiones de alta visibilidad como infraestructura y proyectos de generación de capacidad técnica y productividad a largo plazo.

Para la generación de planes de trabajo que sean congruentes con los objetivos de las comunidades y la capacidad de la empresa se deberá realizar una evaluación previa que vaya de los aspectos internos de Genhidro y sus proyectos asociados al impacto externo que tendrá el proyecto sobre la comunidad. Para esto se deben tomar en cuenta los siguientes puntos:

## En el contexto empresarial

- ¿El proyecto responde a las fortalezas de Genhidro y sus proyectos asociados?
- ¿Cuáles son los riesgos y oportunidades dentro del proyecto?
- ¿Qué competencias básicas deben tener los colaboradores para apoyar en la implementación a las comunidades?
- ¿El proyecto corresponde a uno de los seis pilares de inversión de Genhidro y sus proyectos asociados?

## En el contexto comunitario

- ¿Cómo son las condiciones socioeconómicas del área?
- ¿Qué actores claves se verán afectados positiva y negativamente por el proyecto?
- ¿Cuál es el nivel de presencia del Estado en la localidad?
- ¿Es posible manejar las expectativas de la comunidad?  
¿Qué visión tienen del proyecto?

## En el desarrollo de plan

- ¿Es necesario desarrollar capacidades en los comunitarios antes de iniciar la planificación?

- ¿Cuál es la estrategia más conveniente? ¿Es viable?
- ¿Cuáles son los objetivos y principios que regirán al proyecto?
- ¿Cuál será la estrategia de salida para el proyecto?
- ¿Cuál será el presupuesto y cómo evolucionará en responsables y cantidad a través del tiempo?
- ¿Con quiénes se debe realizar alianzas? ¿Cómo será el modelo?
- ¿Cómo se medirán los resultados?, tanto a nivel interno en Genhidro y sus proyectos asociados como de forma externa en las comunidades.

## **LINEAMIENTOS** **de comportamiento de un Buen Vecino**

Genhidro y sus proyectos asociados no pueden ser un buen vecino para las comunidades de su área de influencia si no cuentan con el apoyo de colaboradores igual de comprometidos a fortalecer las relaciones con las mismas. Por eso, se presentan a continuación algunos lineamientos básicos de comportamiento que cualquier representante de la empresa debe seguir como parte del fomento de una cultura organizacional ética, transparente y respetuosa:

## Consideraciones generales

- Se debe promover el respeto permanente en el trato con las comunidades y otros trabajadores, tanto en las áreas de trabajo como fuera de ellas.
- Al momento de existir un conflicto, los colaboradores deben poner a disposición de la otra parte el Mecanismo de Reclamos que será presentado más adelante, y deben darle seguimiento al funcionamiento de este para demostrar la buena fe de la empresa.
- Está prohibido establecer compromisos o acuerdos con las comunidades locales sin antes haber sido aprobado por la Gerencia de Relaciones Comunitarias. Esto especialmente en temas de asignaciones presupuestarias, donaciones, empleos, etc.
- Si no se trata de la información desarrollada para el relacionamiento comunitario, es prohibido dar más datos de la empresa sin previa autorización de la Gerencia de Relaciones Comunitarias. Esto incluye temas delicados como aspectos financieros de Genhidro y sus proyectos asociados o información confidencial de los proyectos.
- Los colaboradores de la cadena de suministro no están autorizados a dar información sobre el proyecto. En

caso de ser solicitada se debe canalizar la solicitud por medio del Mecanismo de Reclamos o trasladarla a un colaborador de Genhidro y sus proyectos asociados.

- Se prohíbe la contratación de personas de la comunidad o ajenas a esta sin la previa autorización de la Gerencia General de Genhidro y sus proyectos asociados.
- Se espera que cualquier trabajador que observe una violación al presente Manual del Buen Vecino haga de conocimiento de la Gerencia de Relaciones Comunitarias la situación. Esta información será tratada bajo la más estricta confidencialidad.

## **Trato con las comunidades**

- De forma constante se debe tener un respeto por las tradiciones, costumbres y creencias de las comunidades en el área donde se desarrolla el proyecto. Por lo mismo se debe tener un especial cuidado con:
  - Áreas de agricultura o pastoreo comunal
  - Áreas de veneración sagrada
  - Sitios arqueológicos
- Se deben informar las fechas importantes para la comunidad así como las costumbres para las mismas,

de forma en que las operaciones de la empresa puedan programarse con antelación y evitar un impacto sobre las actividades culturales de la población.

- La asistencia a un evento comunitario o la solicitud de una reunión por parte de un comunitario deberá ser aprobada previamente por la Gerencia de Relaciones Comunitarias.
- Se prohíbe el ingreso a cualquier propiedad, terreno o instalación sin la previa autorización del encargado o el propietario. Al momento de ingresar se debe hacer bajo un comportamiento de estricto respeto.

## **En la vía pública**

- Al momento de transitar por algún camino se deben respetar todos los reglamentos de tránsito, así como las condiciones climáticas o las situaciones que se presenten durante el camino (como disminuir la velocidad en un área de ganado y evitar levantar polvo cerca de cultivos).
- Los colaboradores que transitan regularmente por las comunidades del área de influencia deben procurar utilizar siempre las mismas rutas para evitar levantar suspicacias dentro de las comunidades y minimizar el impacto del traslado.

- Está prohibido llevar a personas ajenas a la empresa dentro de vehículos de Genhidro y sus proyectos asociados, a menos que se trate de una emergencia o que el pasajero haya sido autorizado previamente por la Gerencia de Relaciones Comunitarias.
- Utilizar la bocina está prohibido en los caminos urbanos o rurales a menos que sea absolutamente necesario.
- Cualquier accidente en las vías públicas deberá ser informado inmediatamente a la Gerencia de Relaciones Comunitarias.

## **Con el medio ambiente**

- Se prohíbe consumir cualquier producto, vegetal o animal, que sea encontrado en los caminos, así como obtener o utilizar bienes prohibidos o protegidos por la legislación guatemalteca.
- Los desechos deben ser depositados en el lugar autorizado para hacerlo. En el caso de encontrarse en el área de operaciones, los residuos deben estar alejados de fuentes acuíferas, cultivos o ganado. En cualquier otro momento, ya sea durante la construcción o tránsito, se habilitarán contenedores temporales para depositar la basura o deberá ser guardada dentro de los automóviles.

## Hallazgos arqueológicos

- En el caso de encontrarse piezas de valor histórico en el sitio de construcción, esta se detendrá inmediatamente y se informará a la Gerencia de Relaciones Comunitarias quien gestionará la relación con la autoridad pertinente.
- Se prohíbe dañar o invadir los sitios arqueológicos o el patrimonio histórico que sea descubierto en el proyecto.

## En el caso de trabajar en propiedades ajenas

- Antes de realizar cualquier labor en una propiedad ajena se solicitará el permiso del propietario para ingresar a través de la Gerencia de Relaciones Comunitarias quien gestionará el permiso dependiendo de la tarea.
- Al finalizar las labores, se deberá entregar la propiedad a su dueño en las condiciones en que fue dada y firmar una constancia de conformidad entre la persona particular y la empresa.
  - Esta actividad se verá respaldada por fotografías que se tomarán antes, durante y al finalizar la labor que Genhidro y sus proyectos asociados realizarán en dicho terreno.



- Si por alguna razón se dañara parte de la propiedad privada, se deberá comunicar a la Gerencia de Relaciones Comunitarias quien evaluará la mejor forma de resarcir al propietario.

## **Conducta de los colaboradores**

- La puntualidad es importante. Es una expresión de respeto que puede ser crítica en algunas comunidades por lo que siempre se debe respetar la hora acordada.
- Se debe hablar con humildad a las personas; esto no significa un trato diferente sino darles el espacio para que también puedan expresarse.
- Es prohibido comer chicle, fumar o consumir bebidas alcohólicas durante el trabajo. En caso de querer realizar alguna de estas actividades fuera del horario laboral, se debe hacer sin el uniforme de la empresa.
- Al tratar con las comunidades, se debe aceptar cualquier alimento que se ofrezca sin mostrar signos de desagrado.
- Un colaborador de Genhidro y sus proyectos asociados es la cara de la empresa en la comunidad por lo que apariencia física debe reflejar compromiso y esmero sin exagerar. Es importante que la ropa sea cómoda y tenga en cuenta el tipo de labor y las condiciones climáticas en que lo desarrolla.

- Al interactuar con los comunitarios no lleve más equipo que el que vaya a necesitar para la actividad y, si está utilizando lentes de sol, quíteselos para demostrar confianza y transparencia.

## MECANISMO de reclamos

El Mecanismo de Reclamos es el procedimiento formal para recabar opiniones, quejas o inconformidades de los comunitarios hacia el accionar de la empresa. Para que sea funcional se debe contar con el compromiso total de los colaboradores de darle trámite y seguimiento a las mismas, así como de corregir las acciones que hayan causado conflicto.

Para registrar un reclamo se podrán utilizar las siguientes vías:

- Comunicación oral hacia los colaboradores de Genhidro y sus proyectos asociados quienes deberán llenar el formulario de Consultas y Reclamos.
- Envío de formulario de reclamo presente en la página web a la dirección indicada.
- Depósito del formulario de reclamo o del reclamo dentro del buzón ubicado en las oficinas de la empresa. Este buzón será vaciado por un colaborador de Genhidro

y sus proyectos asociados una vez a la semana quien trasladará la socialización y relacionamiento al formato adecuado.

- Llamada al teléfono de la oficina local donde se procederá a rellenar el formulario de reclamo.

El procedimiento que se seguirá al recibir un reclamo es el siguiente:

1. Recibir y registrar el reclamo: Esto significa trasladarlo a la Gerencia de Relaciones Comunitarias el día viernes de cada semana.
2. Evaluar la necesidad de actuar localmente: La Gerencia determinará si se debe tomar acciones al respecto en un período máximo de siete días hábiles.
3. En el caso de ser negativa:
  - a. Se rechaza el reclamo o se refiere al departamento apropiado.
  - b. En cualquiera de los casos la oficina local debe comunicar la decisión a más tardar tres días hábiles después de haberla recibida localmente.

4. En el caso de ser positiva:

- a. Se definirá el enfoque de actuación que se seguirá y se implementará.
  - i. La solución deberá ser propuesta por la empresa y aceptada por los comunitarios en un plazo no mayor a 10 días hábiles.
- b. Posteriormente se monitoreará el resultado el cual, de ser satisfactorio, será registrado.
- c. De no ser satisfactorio, deberá reevaluarse el enfoque y repetir el mecanismo.



Gráfica 7 Funcionamiento del mecanismo de reclamo

Algunas razones por las que puede ser rechazada la socialización y relacionamiento o reclamo son:

- No está relacionada con el proyecto.
- La cuestión está fuera del ámbito de competencia de la empresa.
- El ponente no se encuentra facultado para poner un reclamo (por ejemplo colaboradores de Genhidro y sus proyectos asociados).
- El reclamo no es sustancioso sino se compone de críticas infundadas.

