

## Resumen de la Revisión Ambiental y Social (ESRS) EXPLORA – CHILE

**Idioma original del documento:** inglés  
**Fecha de emisión:** Abril de 2022

### 1. Información general sobre el proyecto y el alcance de la Revisión Ambiental y Social de BID Invest

Fundada en 1993, Explora Chile S.A. (“Explora” o la “Empresa”) es una empresa de turismo sostenible que ofrece alojamiento y exploraciones guiadas en destinos espectaculares remotos en Chile, Argentina, Perú y Bolivia. La Empresa opera siete hoteles con un total de 200 habitaciones en los siguientes lugares: San Pedro de Atacama, Parque Nacional Torres del Paine, Isla de Pascua y Parque Nacional Patagonia en Chile; El Chaltén en Argentina; Valle Sagrado en Perú; y Uyuni en Bolivia. La operación propuesta consiste en un préstamo corporativo garantizado, para capital de trabajo (para la etapa de recuperación del COVID-19) y para el financiamiento del desarrollo de infraestructura de turismo en la nueva reserva de conservación privada de Surex (la “Reserva Nueva”) en las afueras del Parque Nacional Torres del Paine (en su conjunto, el “Proyecto”).<sup>1</sup>

La Reserva Nueva incluye la restauración y conservación de 6.000 ha (hectáreas) de tierras que habían tenido un uso ganadero en el pasado, así como el desarrollo, en esa misma tierra de una infraestructura para operaciones turísticas: una casa de huéspedes (10 habitaciones); vivienda para empleados de la reserva (19 habitaciones); un centro de conservación; jardines y viveros (estos últimos para la producción de árboles nativos para los programas de reforestación en la reserva); un complejo de caballerizas; una planta de agua potable; una planta de tratamiento de aguas residuales; un lugar de almacenamiento temporario para los residuos peligrosos; generadores de electricidad (uno principal y uno de reserva, con una capacidad 200-300 kWh [kilovatios por hora], provistos de gas licuado de petróleo que será entregado en camiones y almacenado en tanques en el lugar); un tanque de almacenamiento de agua para combatir incendios; una red de agua; un taller, y un estacionamiento para 20 vehículos.

El proceso de debida diligencia ambiental y social (DDAS) incluyó un análisis del desempeño de Explora en las cuestiones ambientales y sociales a nivel institucional así como de los planes de la Empresa para gestionar la Reserva Nueva. La DDAS comprendió de una revisión de escritorio de los documentos del sistema de gestión ambiental y social (SGAS) de Explora y una serie de entrevistas virtuales con el personal del área ambiental y social. No se realizaron visitas físicas debido a las restricciones de movilidad impuestas por la pandemia de COVID-19.

### 2. Clasificación ambiental y social y justificación

---

<sup>1</sup> Surex Activos Inmobiliarios S.A. es una empresa vinculada a Explora y dueña de la propiedad en la que se desarrollará la Reserva Nueva. Surex oficia de cogarante del financiamiento.

El Proyecto fue clasificado como una operación de categoría B según la Política de Sostenibilidad Ambiental y Social de BID Invest, ya que es probable que genere los siguientes riesgos e impactos: i) riesgos de salud y seguridad en el trabajo, incluidos los relacionados con la pandemia de COVID-19; ii) riesgos para la calidad del aire y el agua provocados por el funcionamiento de los generadores de electricidad y la eliminación de los residuos domésticos; iii) riesgos para las comunidades locales relacionados con el uso de servicios de seguridad privada provistos por un tercero en la propiedad de Valle Sagrado; iv) riesgos para la biodiversidad causados por el desmonte de la tierra para construir la infraestructura de turismo y la operación de los lodges en las zonas protegidas; v) riesgos de que los pueblos indígenas pudieran verse afectados por las actividades de Explora (por ejemplo, el acceso a tierras comunitarias, y la construcción y operación de infraestructura turística dentro de los territorios indígenas), y vi) riesgo de afectación de patrimonio cultural durante la construcción de la infraestructura de turismo. Se considera que estos riesgos e impactos tienen intensidad media.

Las Normas de Desempeño (“ND”) activadas por el Proyecto son las siguientes: i) ND 1: Evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales; ii) ND 2: Trabajo y condiciones laborales; iii) ND 3: Eficiencia del uso de los recursos y prevención de la contaminación; iv) ND 4: Salud y seguridad de la comunidad; v) ND 6: Conservación de la biodiversidad y gestión sostenible de los recursos naturales vivos; vi) ND 7: Pueblos indígenas, y vii) ND 8: Patrimonio cultural.

### **3. Contexto ambiental y social**

Las propiedades de Explora están en zonas rurales apartadas. Con excepción del lodge en las afueras de San Pedro de Atacama, todos se encuentran alejados de asentamientos humanos de importancia. La Reserva Nueva no será la excepción: se encuentra a más de una hora en automóvil del pequeño asentamiento más cercano. Dos de las propiedades de la Empresa están ubicadas dentro de territorios de pueblos indígenas: Explora Rapa Nui en la Isla de Pascua y Explora Atacama en San Pedro de Atacama. Por otro lado, las travesías desde San Pedro de Atacama y las exploraciones desde el lodge en el Valle Sagrado atraviesan territorios indígenas e incluyen interacciones con las comunidades.

#### **3.1 Riesgos contextuales**

Las actividades diseñadas por Explora son diseñadas para brindar beneficios y aporten a las poblaciones locales. No obstante, existen ciertos riesgos contextuales en relación con las operaciones de Explora en territorios de pueblos indígenas y cerca de ellos. El Grupo Internacional de Trabajo sobre Asuntos Indígenas (IWGIA) informa que la comunidad Rapa Nui, asentada en la Isla de Pascua, “ha mantenido vigente su petición que se le reconozca sus derechos de autodeterminación y sus derechos de propiedad ancestral sobre todo el territorio insular.”<sup>2</sup> En 2011, se informó que la policía desalojó a un grupo de indígenas pertenecientes al clan Hitorangi de las tierras de un lujoso hotel (no relacionado con Explora) que supuestamente habían ocupado en protesta por los planes de desarrollo en la isla.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> <https://www.iwgia.org/en/chile/3407-iw2019-rapa-nui.htm>

<sup>3</sup> <https://www.bbc.com/news/world-latin-america-12378736>

Según un informe publicado por el Departamento de Estado de los Estados Unidos en 2020 sobre las prácticas de derechos humanos, muchos líderes indígenas en Perú y Bolivia han expresado preocupación respecto a que los gobiernos nacionales y regionales no protegen adecuadamente a los pueblos indígenas o sus propiedades.<sup>45</sup> Además, los grupos indígenas de Perú y Bolivia suelen no tener título legal que delimite de manera categórica los límites de su tierra, tal como ha sido el caso de algunas comunidades cercanas a los lodges de Explora.

Respecto de los riesgos del COVID-19, desde el comienzo de la pandemia, Explora mantiene comunicaciones con las comunidades locales en las que opera sobre los protocolos de seguridad y acceso para lidiar con el COVID-19. Si bien la mayoría de estas comunidades decidió cerrarse a los visitantes, las restricciones se están levantando de manera progresiva; ahora Explora puede operar todas sus exploraciones con excepción de las de la Isla de Pascua y Uyuni.

#### **4. Riesgos e impactos ambientales y medidas de mitigación e indemnización propuestas**

##### **4.1 Evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales**

Explora está en estos momentos formalizando sus procesos de evaluación y gestión de riesgos e impactos con el objetivo de instituir un sistema alineado con las normas ISO:14000<sup>6</sup> e ISO:45000<sup>7</sup> así como con la Política de Sostenibilidad Ambiental y Social de BID Invest en el corto plazo. La Empresa ya cuenta con muchos de los elementos principales de ese sistema, incluidos los siguientes documentos: una estrategia de sostenibilidad, una política de recursos humanos, una política para la cadena de abastecimiento, un código de conducta corporativo y un reglamento interno completo para las cuestiones de trabajo, salud y seguridad.

En su estrategia de sostenibilidad, la Empresa deja en claro que su objetivo principal es generar impactos ambientales, sociales y económicos positivos, y hacerlo trabajando en conjunto con las comunidades locales “para el desarrollo, el cuidado y la protección de su patrimonio, cultura y territorios”. La estrategia menciona las siguientes normas que rigen la Empresa: i) las normas de certificación de triple impacto de B-Lab<sup>8</sup> (Explora es una empresa certificada B); ii) las normas del Consejo Global de Turismo Sostenible,<sup>9</sup> y iii) los objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas<sup>10</sup> —en especial, el Objetivo 8 (Trabajo decente y crecimiento económico), el Objetivo 13 (Acción por el clima ) y el Objetivo 15 (Vida de ecosistemas terrestres)—. Los indicadores clave de desempeño (KPI) con los cuales la Empresa mide su éxito se describen en la estrategia de sostenibilidad y se dividen en cuatro categorías: i) colaboradores (divididos en contrataciones

---

<sup>4</sup> <https://www.state.gov/reports/2020-country-reports-on-human-rights-practices/Perú/>

<sup>5</sup> <https://www.state.gov/reports/2020-country-reports-on-human-rights-practices/bolivia/>

<sup>6</sup> Certificación emitida por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) para sistemas de gestión ambiental.

<sup>7</sup> Certificación ISO para salud y seguridad en el trabajo.

<sup>8</sup> B Lab es una red internacional sin fines de lucro que transforma la economía mundial en beneficio de todas las personas, las comunidades y el planeta. Las "Empresas B Certificadas" o "Empresas B" son aquellas en las que B Lab verificó que cumplieran con los altos estándares de desempeño social y ambiental, transparencia y responsabilidad.

<sup>9</sup> El Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC) establece y gestiona las normas de sostenibilidad mundial, conocidas como los "Criterios GSTC". Existen dos grupos: Los "criterios GSTC para destinos" para quienes trazan las políticas públicas y los administradores de destinos, y los "criterios GSTC para la industria", para hoteles y operadores turísticos.

<sup>10</sup> <https://sdgs.un.org/goals>

locales, desarrollo de capacidades, satisfacción, y equidad y diversidad); ii) proveedores (divididos en producción y compra local, vencimientos de pagos y satisfacción); iii) comunidades (divididos en acuerdos y alianzas, percepciones y relaciones, y contribuciones) y iv) autoridades y asociaciones locales (divididos en cumplimiento legal/regulatorio, y alianzas y acuerdos).

La política de recursos humanos de la Empresa conforma la base de desarrollo de los procedimientos de recursos humanos en cada destino de Explora. La política se inicia con la siguiente declaración de propósito: “esta política sirve para atraer, nutrir y retener el talento en Explora, con especial atención en la contratación de miembros de los pueblos indígenas de los territorios en los que operamos... también tenemos un compromiso hacia las personas en situaciones de vulnerabilidad, por lo que les brindamos oportunidades de desarrollo que les permitan mejorar la calidad de vida y la movilidad social”. La política también afirma que la Empresa valora la diversidad, equidad e inclusión de su personal y que su proceso de contratación tiene el objetivo de lograr una cultura inclusiva en cada uno de los destinos.

La política para la cadena de abastecimiento atañe a todos los proveedores de Explora y sus subsidiarias y articula el compromiso de Empresa de buscar activamente proveedores que cumplan con los siguientes criterios: que respeten los estándares de seguridad y trabajo de Explora, que tengan iniciativas relacionadas con la protección del medio ambiente y el impacto social positivo, y que sus productos y servicios reflejen las tradiciones culturales y la riqueza ambiental de cada territorio en el que opera la Empresa. La política también afirma la voluntad de Explora de apoyar a los proveedores que sean miembros de las comunidades locales o los grupos socialmente vulnerables.

El código de ética y conducta corporativo (el “Código”) sirve de documento de orientación detallado para cada trabajador de Explora que se encuentre con una conducta que no vaya en conformidad con este código, a saber: acciones ilegales; incumplimientos de las políticas, los procedimientos y las normas establecidos por Explora; todo acto, conducta o situación contrarios a los valores y principios que establezca el Código; todo acto, conducta o situación que vaya en contra de los derechos humanos fundamentales. El Código también establece el Comité de Ética Corporativo y especifica que debe incluir a los siguientes participantes: el CEO, el gerente de sostenibilidad, el gerente de recursos humanos y los asesores expertos. Asimismo, el Código destaca la política de protección ante represalias de Explora, que declara que toda persona que haga una consulta o una presentación de una queja ante el Comité de Ética deberá estar protegida de represalias de cualquier tipo.

El Código incluye una sección sobre salud y seguridad en el trabajo, que enfatiza la política corporativa de identificación y evaluación de los riesgos de salud y seguridad en el trabajo con el fin de gestionarlos de forma continua y efectiva. También incluye una política breve, pero completa, de protección del medio ambiente, con lo que deja mención expresa de que la protección ambiental es una medida de conducta ética. De forma similar, el Código vincula los valores centrales de la Empresa de inclusividad y respeto por la diversidad con las acciones y responsabilidades de sus empleados individuales. En particular, en cuanto a las relaciones específicas con las comunidades indígenas, el Código ordena que todos los empleados deben respetar los derechos colectivos de todas las personas y comunidades que pertenezcan a los territorios de los pueblos indígenas. Por otro lado, manda que todos los empleados deben respetar los acuerdos que surgen entre Explora y

esas comunidades, en particular los relacionados con la forma de visitar los territorios y de “interpretar su patrimonio cultural y ambiental”. De acuerdo con el Código, todo empleado que presencié una violación de los protocolos o acuerdos con las comunidades locales debe informarlo de inmediato a la gerencia.

El reglamento interno de orden, salud y seguridad (el “Reglamento Interno”) define en detalle los planes y protocolos de Explora para el cumplimiento de las leyes laborales de Chile (en especial Ley Nro. 16.744 del Código del Trabajo). El Reglamento es parte integral del contrato de cada empleado y cubre las condiciones laborales, sus derechos y beneficios. También incluye secciones sobre actividades prohibidas así como sobre regulaciones generales de Explora sobre salud y seguridad en el trabajo.

#### 4.1.a Identificación de riesgos e impactos

El Reglamento Interno incluye una matriz de riesgos con medidas preventivas para cada uno de ellos. Esos riesgos está categorizados en: riesgos generales, riesgos del trabajo con maquinaria, riesgos causados por agentes químicos y biológicos, y riesgos psicológicos/sociales. Explora preparó también matrices de riesgos más detalladas y específicas de cada destino, con excepción de Uyuni, cuya matriz de riesgos está en preparación en este momento.

Explora gestiona los riesgos e impactos ambientales y sociales generales de sus operaciones de acuerdo con las leyes y reglamentaciones aplicables. En casos en los que, según el Servicio de Evaluación Ambiental (SEA) de Chile, sus operaciones se encontraran en zonas de protección ambiental (p. e., zonas protegidas), Explora debe obtener los permisos correspondientes (i.e., resoluciones de calificación ambiental<sup>11</sup>). Este es el caso de los lodges de la Isla de Pascua y del Parque Nacional Torres del Paine, que están permitidos en virtud de una serie de estas resoluciones.

Con respecto a la Reserva Nueva, Explora preparó una consulta de pertinencia (o estudio de aplicabilidad), la cual Surex envió al SEA con la descripción del Proyecto, sus riesgos, impactos y medidas de mitigación. Este estudio presenta la siguiente información que destaca el perfil de bajo riesgo del Proyecto: el lodge y la infraestructura asociada se construirán como edificaciones aisladas y así se evitará el uso de grandes bloques de cemento y movimiento significativo de tierra; el Proyecto dedicará a la conservación 6.000 ha de tierras utilizadas anteriormente para la cría de ganado; el lodge y la infraestructura asociada ocuparán en total de menos de media hectárea de tierra —y menos de la mitad de esa superficie (un cuarto de hectárea) necesitará desmonte (el lodge y la infraestructura asociada se construirán en tierras que ya estaban muy intervenidas y deforestadas antes de la compra)—; no se espera tener que talar árboles para el desarrollo del Proyecto; los nuevos accesos afectarán menos de una hectárea de tierra y, una vez terminados, reemplazarán a rutas menos directas que se dejarán para que se regeneren naturalmente; las estructuras se construirán con módulos prefabricados, lo cual reduce el tiempo de construcción y la ocupación física en el lugar; durante el periodo de construcción, el uso de las estructuras existentes reducirá la construcción significativa de instalaciones de vivienda o de obra temporarias; la maquinaria pesada que se ha de utilizar constará solo de una excavadora, una retroexcavadora, una bomba mecánica, dos generadores, una grúa y tres camionetas tipo pickup, y todo el mantenimiento

---

<sup>11</sup> Equivalente a una licencia ambiental.

de esos equipos se realizará fuera del obrador. El estudio también aclara que el agua potable se traerá en camiones y se almacenará en tanques en el lugar mismo, mientras que el agua de uso industrial provendrá de uno o dos pozos que se perforarán. Además, la Reserva prevé albergar a menos de 60 personas por día en total (30 trabajadores, 20 huéspedes y 10 pasantes). En enero de 2022, el SEA emitió una resolución por la cual estableció que el Proyecto de la Reserva Nueva, tal como se describe en la consulta de pertinencia, deberá ser enviado al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental para su autorización antes de ser ejecutado.

Explora está contemplando vender 30 lotes individuales de 1,7 ha. cada uno, en la propiedad de la Reserva Nueva. La intención es reunir capital para avanzar con el cumplimiento de los objetivos de conservación de la reserva. El reglamento de copropiedad de la Reserva requerirá que todo desarrollo en los lotes vaya en consonancia con el plan de gestión de la conservación de la Reserva y esté conforme con las siguientes reglas que buscan minimizar los impactos ambientales: i) se puede construir una sola vivienda por lote; ii) cada vivienda no puede superar los 350 m<sup>2</sup>; iii) se prohíbe el uso de hormigón armado; iv) cada vivienda debe instalar sus sistemas de tratamiento de agua y electricidad; v) se prohíbe el uso de combustibles líquidos (p. e., diésel o gas) para la generación de electricidad; vi) la construcción se limita a una porción de cada lote y no se puede talar árboles; vii) cada lote debe tener planes de gestión y reciclado de residuos; viii) el diseño de cada vivienda debe ser aprobado por un Comité de Evaluación del Proyecto; ix) no se permiten piscinas ni glorietas y x) se debe realizar una evaluación de riesgos e impactos ambientales y sociales, y establecer las medidas de mitigación correspondientes que sean aceptables para el Comité de Evaluación del Proyecto antes de comenzar con las actividades de construcción.

#### **4.1.a.i Riesgos de género**

Las políticas de recursos humanos de Explora y su código de conducta alinean la gestión de los recursos humanos de la Empresa con el marco legal de Chile, el cual prevé salvaguardas para quienes sufran el acoso sexual de sus empleadores y colegas. En dos áreas en particular, Explora supera los requisitos nacionales: continúa pagando la totalidad del salario de las madres durante la licencia por maternidad, incluso cuando ese monto exceda lo estipulado por la ley, y reembolsa los gastos de cuidado del niño para aquellos empleados que, por alguna razón, no pudieran hacer uso de las instalaciones tradicionales de guardería. Sin embargo, Explora realizará una evaluación de los riesgos de género en todas sus operaciones e incorporará un plan de gestión que sea culturalmente apropiado en su sistema de gestión ambiental y social (SGAS). Con los resultados de este ejercicio, la Empresa también actualizará sus políticas de recursos humanos y el código de conducta, según corresponda.

#### **4.1.b Programas de gestión**

Explora gestiona los aspectos laborales y de salud y seguridad en el trabajo de sus operaciones de acuerdo con los procedimientos y protocolos establecidos en su Reglamento Interno. La Empresa también tiene un programa de desarrollo de capacidades para empleados, que ofrece capacitación en una amplia variedad de temas, que van desde aquellos orientados a la misión de la Empresa hasta los que se relacionan específicamente con la salud y seguridad en el trabajo.

La estrategia de sostenibilidad de la Empresa describe programas ambientales de alto nivel. Estos pretenden mejorar la eficiencia del uso de la energía, reducir las emisiones de carbono, minimizar la huella hídrica de la Empresa y producir la mínima cantidad de residuos sólidos.

#### 4.1.c Capacidades y competencia organizativas

A fin de avanzar en el desarrollo de los programas de gestión e impulsar su implementación, Explora sumó recientemente a su equipo gerencial a un gerente de sostenibilidad proactivo y con ideas innovadoras. La gerencia de Explora también cuenta con un gerente de impacto ambiental responsable de la implementación del SGAS. Explora tiene un gerente de riesgos de tiempo completo en cada uno de sus destinos para identificar y gestionar los riesgos. La implementación en campo de los procedimientos ambientales y de salud y seguridad es supervisada en cada destino por comités de representantes de salud y seguridad, encabezados por el gerente de destino correspondiente. El equipo de mantenimiento corporativo gestiona la recolección de datos vinculados a la eficiencia en el uso del agua y la energía y es responsable de obtener todos los permisos ambientales locales. Para sus operaciones en Chile, Explora contrata a una firma de asesoría legal que ayuda a asegurar que se entiendan y cumplan todos los requisitos de los permisos ambientales y sociales.

#### 4.1.d Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia

Todos los guías turísticos de Explora (así como mucho otro personal de cada destino) recibió la certificación en primeros auxilios en lugares remotos (WFA) o como socorrista en lugares remotos (WFR). Cada destino de Explora está equipado con kits de primeros auxilios y desfibriladores. La Empresa preparó planes de respuesta ante emergencias para cada ubicación (el plan para Uyuni, el destino más nuevo, está aún en desarrollo). El Reglamento Interno exige que todo el personal esté en conocimiento de estos planes, que los empleados estén capacitados en el uso de matafuegos y otros equipos de emergencia y que participen en simulacros de emergencia anuales. Explora programa y da seguimiento a su conformidad con estos requisitos por medio de un programa de capacitación de empleados sofisticado.

En cuanto a las emergencias causadas por incendios, Explora instrumentó recientemente un sistema de control de incendios corregido en todas sus operaciones. En la casa central, el sistema es parte de la red de seguridad integrada en el edificio de oficinas. En todos los destinos, con excepción de Patagonia, el sistema de protección contra incendios se revisó y modernizó, y ahora incluye sistemas de rociadores y conexiones con el departamento de bomberos. Las actualizaciones del sistema de Patagonia están programadas para este año.

El SGAS de Explora contiene un procedimiento escrito básico para ayudar a los gerentes de los destinos a informar accidentes e incidentes. La Empresa utiliza una planilla para el registro de cada evento de manera que permita fácilmente el seguimiento y análisis. Como parte de las mejoras a su SGAS, Explora corregirá el procedimiento de presentación de información de forma que incluya lo siguiente: i) KPI; ii) auditorías de desempeño frecuentes y iii) procesos formales de identificación y resolución de la causa de cada evento.

#### 4.1.e Seguimiento y evaluación

Explora monitorea activamente una variedad de KPI en todos sus programas ambientales (es decir, los relacionados con la reducción de la huella de carbono, el consumo de agua y energía, y la producción de residuos). Este seguimiento le valió a la Empresa dos certificaciones: CarbonNeutral (de Natural Capital Partners, como empresa certificada) y Empresa B Certificada (de B Lab). Explora desarrollará procedimientos y planes de seguimiento para las actividades de participación de los actores sociales y los incorporará a su SGAS.

#### 4.1.f Participación de los actores sociales

Las comunidades indígenas son clave para las operaciones de la Empresa en cuatro lugares: San Pedro de Atacama y Rapa Nui en Chile, Uyuni en Bolivia y Valle Sagrado en Perú. Las actividades de consulta de Explora dieron como resultado acuerdos con las comunidades en las que la Empresa está activa en cada uno de esos destinos. Los temas principales de esos acuerdos son: i) la licencia social de Explora para operar, ii) el apoyo a las iniciativas sociales, iii) el empleo local, iv) el desarrollo de capacidades, v) el desarrollo profesional de los proveedores locales y vi) el permiso para realizar excursiones a través de los territorios de la comunidad.

Explora mapea a los actores sociales pertinentes en cada destino, teniendo en cuenta el nivel de influencia de cada uno y su importancia para las operaciones de la Empresa. El mapa de actores sociales resultante se utiliza como información base para la priorización de las actividades de participación de los actores sociales durante la planificación; por ejemplo, con las comunidades locales o las organizaciones de la sociedad civil.

Cuando Explora participa de las asambleas comunitarias, todo acuerdo alcanzado o compromiso asumido queda registrado en las minutas de la asamblea. La Empresa planea realizar reuniones periódicas con cada comunidad en su área de influencia como forma de seguimiento del cumplimiento de los acuerdos y compromisos. Las reuniones también sirven como oportunidad de renegociar o ajustar los acuerdos y compromisos si fuera necesario; por ejemplo, si hubo cambio de líderes en la comunidad. Los compromisos correspondientes a cada destino son registrados por el gerente de cada destino de Explora. Esto se corresponde con la forma en que Explora trata los programas sociales de “líneas de acción”, que son flexibles y adaptables a las condiciones de cada destino.

Mucho del personal del hotel de la Isla de Pascua, incluidos todos los guías, son descendientes de la comunidad rapanui. El lodge mismo, que fue construido por Explora hace más de 30 años, así como la tierra que lo aloja, son propiedad de un miembro de la comunidad rapanui, que sirve de vínculo natural entre la Empresa y la comunidad. Explora está en contacto estrecho con la comunidad Ma’u Henua, que administra el Parque Nacional Rapa Nui.

Para su establecimiento más nuevo, ubicado en Uyuni, Bolivia, Explora tiene documentado el proceso completo de participación comunitaria. Allí la Empresa logró acuerdos con las cuatro comunidades que podrían verse afectadas por la infraestructura de la Empresa (es decir, lodges en tres lugares diferentes, cada uno con cuatro a ocho habitaciones y pequeños anexos). Cabe destacar que Explora pudo cerrar acuerdos con dos comunidades (Mallcu Villa Mar y Pelcoya), que reclaman



ser propietarios de la tierra donde se iba a construir uno de los lodges (llamado "Ramaditas"). Luego de llegar a acuerdos internos entre las comunidades, le otorgaron a Explora el uso de la tierra y acordaron compartir los beneficios del proyecto. Para las rutas de exploración en ese sitio, Explora tiene identificadas de forma preliminar seis comunidades con las que necesitará entrar en contacto para obtener el acceso a las tierras.

En el Valle Sagrado, la tierra y la infraestructura son propiedad de Surex; Explora opera el lodge en virtud de un contrato a largo plazo. Explora se reúne con frecuencia con la comunidad de Urquillos —ya sea solo con sus líderes o con las asambleas completas—. El personal de Explora de este destino habla quechua y se esfuerza por participar de estas reuniones de manera culturalmente apropiada. Las rutas de exploración que parten de este hotel pasan por tierras de al menos diez comunidades. Explora firmó acuerdos con todas estas comunidades que le otorgan a la Empresa acceso a ellas. La Empresa organiza reuniones anuales para revisar estos y otros acuerdos y realizar los ajustes necesarios.

En cuanto al trabajo de importancia con organizaciones no gubernamentales, en la Isla de Pascua, Explora es uno de los mayores defensores de la iniciativa Terevaka Archeological Outreach (TAO). La iniciativa TAO se inició en 2003 como programa de voluntariado que buscaba una mejor forma de equilibrar la investigación científica sobre la comunidad rapanui y los contactos con ella. En los próximos años se espera que el programa TAO expanda el alcance de su trabajo con Explora, con el propósito de servir a la juventud rural e indígena en otros varios destinos de Explora.<sup>12</sup>

#### **4.1.g Comunicaciones externas y mecanismo de quejas**

##### **4.1.g.i Mecanismo de atención de quejas de la comunidad**

Los gerentes de los destinos de Explora comparten su información de contacto celular con los líderes de las comunidades locales en las que trabajan y se ponen a disposición para recibir sus pareceres. Explora también desarrollará un mecanismo de atención de quejas externas formal que permitirá la presentación anónima de las quejas e incluirá salvaguardas específicas contra represalias. Explora comunicará activamente este mecanismo de manera culturalmente apropiada en todas las comunidades afectadas por las operaciones de la Empresa.

##### **4.1.h Informes a las comunidades afectadas**

Por el tipo de actividades que ofrece (es decir, exploraciones con inmersión cultural), Explora está en contacto y comunicación constantes con las comunidades dentro y cerca de sus operaciones. Los gerentes de los destinos renuevan y reafirman de forma continua y proactiva los acuerdos asumidos por la Empresa con esas comunidades, y estas interacciones son seguidas de cerca por la gerencia corporativa de Explora.

## **4.2 Trabajo y condiciones laborales**

---

<sup>12</sup> <http://www.terevaka.net/>

#### 4.2.a Condiciones de trabajo y administración de las relaciones laborales

El Reglamento Interno de Explora define en detalle los planes y protocolos de la Empresa para el cumplimiento de las leyes laborales chilenas. Este documento se combina con la política de recursos humanos, la política de asistencia y la política sobre el COVID-19 para constituir, en su conjunto, un corpus completo de políticas y procedimientos de recursos humanos de la Empresa. El Reglamento Interno incluye prohibiciones de discriminación por cuestiones de raza, color, sexo, edad, estado civil, participación sindical, religión, opinión política, nacionalidad, lugar de origen, estado socioeconómico, idioma, creencias, participación gremial, orientación sexual o identidad de género, apariencia personal, enfermedad o discapacidad, y origen social. El Reglamento Interno también contiene un mecanismo de atención de quejas de los trabajadores básico con los procedimientos para manejar las quejas presentadas en forma individual o través de los representantes gremiales.

#### 4.2.b Protección de la fuerza laboral

El Reglamento Interno especifica el compromiso de Explora de no contratar menores. También estipula que, antes de ser contratados, los aspirantes de entre 15 y 18 años de edad deben presentar el permiso de uno de sus padres o custodio legal y que, una vez contratados, los empleados de este grupo etario solo podrán realizar un grupo limitado de tareas definidas en las leyes laborales correspondientes de Chile.

#### 4.2.c Salud y seguridad en el trabajo

En sus documentos de gestión corporativa más importantes (por ejemplo, el Reglamento Interno), Explora se compromete explícitamente a desarrollar programas y procedimientos que protejan la salud y seguridad de sus trabajadores. Los gerentes de riesgos de la Empresa ponen este compromiso en práctica preparando matrices de riesgos para cada destino y definiendo e implementando las medidas específicas para mitigar cada riesgo identificado. Las medidas de mitigación se detallan en una serie de procedimientos de salud y seguridad en el trabajo, los cuales se dividen en las siguientes áreas temáticas: i) el uso y mantenimiento adecuados de los equipos de protección personal; ii) la seguridad de los caballos; iii) la seguridad en la cocina (por ejemplo, los procedimientos relacionados con la utilización segura de cuchillos, freidoras y otros implementos de cocina); iv) tormentas eléctricas y v) la seguridad en materia de tratamiento del COVID-19. Los comités de representantes de salud y seguridad participan en la identificación de los riesgos de salud y seguridad de cada destino. Estos comités también son responsables de garantizar que se implementen, monitoreen y actualicen los procedimientos de salud y seguridad.

#### 4.2.d Disposiciones para personas con discapacidad

El Reglamento Interno contiene una sección detallada que trata el derecho de igualdad de oportunidades para los trabajadores discapacitados y que manifiesta con claridad que Explora tiene la política de brindar igualdad de oportunidades para los empleados discapacitados y alojamiento para ellos si fuera necesario para el cumplimiento de sus funciones laborales. Esta sección también explica que la Empresa tiene una política por la que protege a las personas discapacitadas de la discriminación, tanto en los procesos de contratación como en el lugar de trabajo una vez contratados.

#### **4.2.e Trabajadores contratados por terceros y cadena de abastecimiento**

Explora diseña e implementa programas (por ejemplo, evaluaciones y capacitaciones) en forma proactiva para ayudar a los proveedores locales a mejorar su desempeño ambiental y social. Además, la Empresa tiene una política de proveedores y un código de conducta para proveedores muy detallado aplicable a las cuestiones de proveedores de productos y servicios. Explora exige que todos sus proveedores declaren aceptar tanto la política como el código de conducta.

La política de proveedores establece que Explora elige a proveedores que cumplen con sus estándares en relación con las condiciones de trabajo y los requisitos de salud y seguridad de los trabajadores. También afirma que la Empresa asegurará que los proveedores tengan copias de las políticas y los procedimientos correspondientes de Explora y que evaluará constantemente la conformidad de los proveedores con las reglas incluidas en ellos.

El código de conducta para proveedores prohíbe el uso de trabajo infantil y contiene una serie de obligaciones relacionadas con el trabajo y la salud y la seguridad en el trabajo. Más específicamente, los proveedores deben cumplir con los siguientes requisitos: i) supervisar en todo momento la protección de los derechos humanos y el tratamiento digno de sus empleados y de todas las personas con las que interactúan; ii) garantizar que sus trabajadores no han sido forzados ni coaccionados para trabajar; iii) tener procesos y programas que promuevan el cumplimiento de las reglas y reglamentaciones ambientales y de seguridad y salud y que los trabajadores estén capacitados y equipados adecuadamente; iv) tener procedimientos y planes de respuesta ante emergencias; v) contar con procedimientos para investigar y resolver accidentes y lesiones en el lugar de trabajo; vi) identificar y gestionar los materiales peligrosos de manera adecuada; vii) reconocer y respetar los derechos de los empleados de asociarse libremente y de negociar en forma colectiva de acuerdo con las leyes del país en donde sean contratados y viii) respetar el derecho de los empleados de comunicarse abiertamente con la gerencia respecto de las condiciones laborales sin miedo a represalias. El código de conducta también incluye una sección dedicada a la protección ambiental, en la que se exige que los proveedores tengan un sistema de políticas y prácticas definidas para el cumplimiento de las leyes ambientales aplicables.

### **4.3 Eficiencia del uso de los recursos y prevención de la contaminación**

#### **4.3.a Eficiencia del uso de los recursos y prevención de la contaminación**

Explora persigue y aprovecha oportunidades de mejorar el uso eficiente de los recursos como prioridad corporativa. Sus iniciativas en este sentido han crecido significativamente en los últimos tres años desde la contratación del nuevo gerente de sostenibilidad. En 2019 la Empresa creó los comités de triple impacto, que identificaron las siguientes cuatro áreas de acción prioritaria: uso de la energía, huella de carbono, uso del agua y generación de residuos.

Respecto del uso de la energía, la Empresa analiza su consumo en todos los establecimientos, identifica las áreas donde se pueden hacer mejoras de alto impacto e implementarlas de acuerdo

con planes de corto y medio plazo.<sup>13</sup> La Empresa identificó como máxima prioridad la modernización de los generadores en algunas de sus propiedades más antiguas y ya ha comenzado el proceso de reemplazo con modelos de combustión más eficiente y limpia.

Con respecto a la reducción de la huella de carbono, la empresa cuenta con la certificación CarbonNeutral de Natural Capital Partners.<sup>14</sup> Explora se compromete a convertirse en una empresa con "emisiones de carbono históricas neutras" antes de 2030; esto significa que compensará la totalidad de las emisiones generadas desde su fundación.

Con respecto al uso del agua y a la generación de residuos, Explora está instalando medidores de agua y sistemas de medición de los residuos sólidos en todos sus destinos para poder identificar y priorizar las oportunidades de mejora. La Empresa recicla activamente los residuos domésticos en cada uno de sus destinos. La eliminación final de los residuos domésticos y peligrosos generados en las propiedades de Explora está en manos de proveedores que cuentan con las licencias correspondientes.<sup>15</sup> Los sistemas de tratamiento de agua de la Empresa cuentan con los permisos correspondientes emitidos por las autoridades pertinentes.

#### **4.4 Salud y seguridad de la comunidad**

##### **4.4.a Salud y seguridad de la comunidad**

Las actividades de Explora, por naturaleza y escala, imponen riesgos bajos a la salud y seguridad de las comunidades locales. Todos los lodges de Explora están diseñados y construidos en cumplimiento de los códigos de construcción de Chile. Los riesgos asociados al almacenamiento y la eliminación de los materiales peligrosos generados por las actividades de construcción se gestionan de acuerdo con los planes y procedimientos diseñados en cumplimiento de las reglas y regulaciones nacionales. Cuando es necesario, estos planes y procedimientos están incluidos en las declaraciones de impacto ambiental enviadas al SEA. Para la Reserva Nueva, la consulta de pertinencia presentada ante el SEA estima que la producción de residuos peligrosos ronda los 450 kg, los cuales se compondrán principalmente de trapos con grasa y aceite, latas de pintura vacía, latas de solvente vacías y baterías agotadas. También especifica que, durante el periodo de construcción, los materiales y residuos peligrosos se almacenarán en establecimientos diseñados específicamente para tal fin y que los residuos se eliminarán en un lugar permitido por la autoridad sanitaria de acuerdo con el decreto 148/2004 del Ministerio de Salud.

---

<sup>13</sup> La cantidad de kilovatios por hora (kWh) de energía consumida en cada destino en 2021 fue la siguiente: Torres del Paine: 2.920.033 kWh; El Chaltén: 1.356.001 kWh; Patagonia: 258.486 kWh; Isla de Pascua: 1.043.150 kWh; Atacama: 3.272.389 kWh; Valle Sagrado: 464.233 kWh.

<sup>14</sup> Natural Capital Partners provee servicios de compensación y consultoría por emisiones de carbono, que pretenden combinar el éxito comercial con un impacto positivo en el medio ambiente y la sociedad.

<sup>15</sup> Los residuos peligrosos constan principalmente de aceite de vehículos usado, filtros de aceite y de aire, baterías alcalinas y de litio usadas, latas de pintura, aceite de cocina usado y bombillas usadas. Los residuos domésticos incluyen fundamentalmente comida, papel y cartón, vidrio, plásticos y latas de comida. Los residuos generados en los destinos de El Chaltén y Patagonia aún se almacenan en el lugar, ya que sigue pendiente la selección de un proveedor de servicio calificado.

El plan de Explora de seguimiento, prevención y control del COVID-19, así como el protocolo de seguridad para el COVID-19, incluyen procedimientos y reglas detallados y contundentes para proteger al personal de Explora, a los invitados y a las comunidades circundantes de la infección.

#### **4.4.b Personal de seguridad**

Explora utiliza personal de seguridad solo en su hotel del Valle Sagrado, donde los guardias son empleados por medio de un contrato celebrado con un proveedor de servicios de seguridad peruano. Explora incluirá en su SGAS un procedimiento que asegure que este arreglo y cualquier otro a futuro para la provisión de personal de seguridad en sus propiedades respeten los estándares internacionales.

### **4.5 Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario**

Explora solo adquiere tierras de propietarios que desee venderla y no participa de actividades que generen el desplazamiento económico o físicos de personas.

### **4.6 Conservación de la biodiversidad y gestión de hábitats naturales**

#### **4.6.a Aspectos generales**

La conservación de la naturaleza es central para la misión de Explora. Los establecimientos de la Empresa están diseñados y construidos de forma que tengan impactos mínimos en los hábitats críticos y naturales. Por ejemplo, en la Reserva Nueva, Explora está reutilizando varias de las estructuras existentes, y todas las nuevas serán construidas sobre tierras que ya fueron muy intervenidas por las actividades de cría de ganado de los propietarios anteriores. Los establecimientos, que fueron diseñados para una superficie visual y física mínima, ocuparán menos de media hectárea de las 6000 ha que Explora dedicará a la conservación estricta de la naturaleza como parte del mismo proyecto.

#### **4.6.b Protección y conservación de la biodiversidad**

La Reserva Nueva será la tercera reserva de conservación de la cartera de Explora. La Empresa pretende colocar a la reserva bajo el derecho real de conservación. Todos los trabajos y actividades que se realicen en la reserva serán de acuerdo con un plan de conservación que desarrollará The Nature Conservancy en Chile.<sup>16</sup>

Explora ya gestiona 6000 ha en las afueras del Parque Nacional Torres del Paine y 6440 ha fuera de San Pedro de Atacama. En ambos casos, el objetivo principal es la conservación del hábitat.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Las condiciones definitivas de este acuerdo están aún en discusión.

<sup>17</sup> Para más información, visite <https://www.explora.com/explora-south-america/>

Explora opera sus hoteles del Parque Nacional Torres del Paine y del Parque Nacional Patagonia por medio de una concesión otorgada por la Corporación Nacional Forestal (CONAF). El lodge de Torres del Paine es propiedad de la CONAF y ha estado operando durante más de 30 años. La concesión del Parque Nacional Patagonia, transferida a Explora en marzo de 2021, le permite a la Empresa utilizar la infraestructura de alojamiento existente que ya ocupa el lugar sin necesidad de tener que hacer cambios a la huella existente.

La Reserva Nueva se encuentra, en su punto más cercano, a aproximadamente 5 km del Parque Nacional Torres del Paine y dentro de una zona de estabilización de la Reserva de Biosfera Torres del Paine. Los objetivos de la Reserva Nueva van en conformidad con las funciones planificadas para la zona de estabilización: la conservación ("contribuir con la conservación de los paisajes, ecosistemas, especies y variación genética") y el desarrollo ("promover el desarrollo económico y humano que sea sustentable desde los puntos de vista socioculturales y ecológicos").<sup>18</sup>

## **4.7 Pueblos indígenas**

### **4.7.a Aspectos generales**

Dos de las propiedades de Explora están ubicadas dentro de territorios indígenas: Explora Rapa Nui en la Isla de Pascua y Explora Atacama en San Pedro de Atacama. Explora también afecta a las comunidades indígenas con la realización de sus excursiones en otras dos ubicaciones: las travesías desde San Pedro de Atacama que atraviesan territorios indígenas en la región de Uyuni en Bolivia y las travesías desde el hotel del Valle Sagrado que también atraviesan varias comunidades indígenas.

#### **4.7.a.i Evitar impactos adversos**

Dada la naturaleza y escala de las operaciones de Explora, sus posibles impactos adversos sobre los pueblos indígenas son relativamente menores. Gracias a la realización de un programa coordinado de consulta proactiva, la Empresa evitó en gran parte que se materialicen los impactos negativos en esas comunidades y contribuyó a los impactos positivos con la participación activa y concienzuda de las comunidades locales en los beneficios del proyecto de manera respetuosa. Por ejemplo, en el Valle Sagrado, Explora emplea guías y otro personal que habla quechua y puede llevar adelante reuniones que puedan resultar culturalmente sensibles, promover las buenas comunicaciones y llegar a acuerdos de beneficio mutuo con las comunidades locales. Mantener la trayectoria de Explora depende de la implementación de un plan de participación sólido que incluya disposiciones para asegurar el monitoreo sistemático de los compromisos. Por ello, Explora incluirá en su SGAS un plan exclusivo de gestión de los pueblos indígenas.

#### **4.7.a.ii Participación y consentimiento**

En la Isla de Pascua, Explora entabló una novedosa asociación con un líder de la comunidad rapanui. Esta alianza comenzó hace más de 30 años a través de comunicaciones respetuosas de la cultura y

---

<sup>18</sup> <https://parquetorresdelpaine.cl/wp-content/uploads/2021/11/Libro-reserva-biosfera-muestra.pdf>

se ha mantenido sobre las bases de beneficios compartidos y el respeto mutuo: a pesar de que la Empresa opera el lodge, la tierra y el establecimiento mismo son propiedad de este aliado local.

El plan de gestión de los pueblos indígenas de Explora incluirá disposiciones pensadas para el contexto único de la comunidad rapanui, que incluye contactos con los siguientes actores políticos clave de la comunidad: i) el Consejo de Ancianos de Rapa Nui; ii) el HONU<sup>19</sup> (asamblea de clanes políticos/de supervisión compuesto de los líderes o voceros de cada una de las 36 familias que componen la comunidad rapanui) y iii) el Parlamento Rapa Nui.

Para los hoteles de San Pedro de Atacama y el Valle Sagrado, Explora compró la tierra a propietarios privados. En Uyuni, la Empresa alquila la tierra a las comunidades locales. En todos los casos, según el gerente de sostenibilidad de Explora, los procesos de adquisición de accesos y tierras de la Empresa se realizaron con el consentimiento y la participación de las comunidades indígenas locales. Para los lodges más antiguos, no existe registro de tales procesos. Sin embargo, ahora que la capacidad de gestión ambiental y social de Explora ha madurado, la Empresa documenta todas sus actividades de adquisición de accesos o tierras de manera diligente.

#### 4.7.b Circunstancias que exigen consentimiento libre, previo e informado

Según la ley chilena, no es necesario el consentimiento libre, previo informado para ninguno de los destinos de la empresa. No obstante, Explora realizó un proceso exhaustivo de contacto de dos comunidades recientemente cuando estableció un nuevo lodge y dos casas de montaña en Uyuni. Ninguna de las comunidades tenía título legal sobre la tierra en cuestión, pero ambos reclamaban que el futuro lodge estaría ubicado dentro de su territorio tradicional. Explora participó de reuniones con los líderes de esas comunidades y de asambleas abiertas a la comunidad, documentó el proceso en minutas formales de las reuniones y logró firmar un acuerdo por el cual la Empresa tiene permiso para operar en el territorio y debe compartir los beneficios con las comunidades.

De forma similar, Explora administra las Termas de Puritama, un complejo cercano a su lodge de San Pedro de Atacama, en forma conjunta con el consejo de la comunidad local a pesar de ser propietaria de la tierra donde se encuentran las termas. Explora accedió a este arreglo por respeto a los reclamos de las comunidades indígenas de tener derecho de uso ancestral de las termas.

#### 4.7.c Mitigación y beneficios del desarrollo

En todas sus operaciones, Explora ha cerrado acuerdos con las comunidades afectadas; en todos ellos terminó por compartir los beneficios del desarrollo. Estos acuerdos se lograron gracias a procesos de buena fe y participación proactiva en los que se tomaron en cuenta desde el inicio las inquietudes y los intereses de las comunidades.

Los beneficios que Explora aporta a las comunidades incluyen el apoyo económico directo (por ejemplo, pagos de alquiler, y pagos para acceso) y el apoyo a las iniciativas sociales. Estos son algunos ejemplos de iniciativas sociales exitosas: i) programas de reforestación con especies nativas en los territorios indígenas de Perú; ii) apoyo a la investigación científica y la participación de la

---

<sup>19</sup> Autoridad ancestral rapanui.

comunidad a través de TAO así como limpiezas de playas en la Isla de Pascua; iii) programas de contratación local; iv) prestación de asistencia técnica a los proveedores de alimentos locales y v) establecimiento de reservas de conservación de la naturaleza que se traducen en dólares generados por el turismo en las comunidades remotas. Como parte de su plan de gestión de los pueblos indígenas, Explora documentará y formalizará todos sus arreglos y prácticas de beneficios compartidos actuales con el fin de llevar mejor registro y medición de los impactos sociales positivos de la Empresa.

## **4.8 Patrimonio cultural**

### **4.8.a Protección del patrimonio cultural en el diseño del Proyecto**

Cómo Explora identificó sitios arqueológicos en las Termas de Puritama y en su propiedad del Valle Sagrado, lanzó un programa de conservación basado en un estudio realizado en 2010. Los sondeos revelaron la existencia de una gran cantidad de asentamientos y artefactos, lo cual sugiere que el lugar viene ocupado por humanos en forma continua desde los tiempos de la caza y recolección hasta nuestros días. En 2016 Explora publicó las conclusiones de este estudio en su libro "Reserva Natural Puritama", que describe los registros arqueológicos y de tradición oral de los residentes de Machuca, el pueblo más cercano a las termas, que indican que las termas se vienen usando hace siglos. Para proteger este extraordinario patrimonio cultural, la Empresa dedica más de 6000 ha de tierra que rodea a las termas a una reserva natural, supervisada tanto por Explora como por el Consejo de Pueblos Atacameños. La Empresa dona una porción de lo generado a partir de la operación de las Termas de Puritama a iniciativas sociales que benefician a las comunidades locales.

En Perú, la reglamentación cultural y arqueológica incluye una serie de pasos que los desarrolladores deben seguir antes y durante el desarrollo de proyectos de construcción. En el caso del hotel del Valle Sagrado, Explora identificó restos arqueológicos de terrazas de cultivo en la propiedad antes de comenzar la construcción. A fin de evitar impactar las terrazas, los diseños del lodge se modificaron significativamente.

Cada uno de los proyectos implementados en Perú fueron supervisados por un arqueólogo, que estuvo a cargo de garantizar la conservación, restauración y mejora del valor cultural de los tres sitios arqueológicos discretos en la propiedad. Por su parte, en cumplimiento de los requisitos legales del Perú, Explora catalogó las piezas cerámicas encontradas durante el estudio y las envió a las autoridades correspondientes. Durante las obras, no se encontró patrimonio cultural crítico. Los resultados de los proyectos permiten comprender mejor cómo se utilizaban las terrazas en el pasado y las causas de su deterioro. Para futuros desarrollos, Explora incorporará en su SGAS un procedimiento para casos de hallazgos fortuitos.

## **5. Acceso local a la documentación del proyecto**

.Se puede acceder a la información sobre las actividades de Explora, incluidas las de la Reserva Nueva, a través del siguiente enlace: [www.explora.com](http://www.explora.com)