

# GUIA PARTICIPACIÓN Y CONSULTA COMUNITARIA

**Gerencia de Medio Ambiente y Comunidades**

**Documento Técnico**

**Versión 4**

**Fecha: Abril de 2019**

# ÍNDICE

1. ¿Qué es la Consulta Comunitaria?
2. Plan de Consultas Comunitarias
3. Etapas de la Consulta Comunitaria
4. Tipos de Consulta Comunitaria
5. Herramientas de apoyo a la Consulta
6. Consideraciones finales



# ÍNDICE

1. ¿Qué es la Consulta Comunitaria?
2. Plan de Consultas Comunitarias
3. Etapas de la Consulta Comunitaria
4. Tipos de Consulta Comunitaria
5. Herramientas de apoyo a la Consulta
6. Consideraciones finales



## La Consulta Comunitaria

Es un **espacio de diálogo** en el cuál Arauco da a conocer a los vecinos de predios forestales y de rutas de transporte **el inicio y alcance de las operaciones**, e incorpora sus inquietudes y conocimientos del territorio con el fin de prevenir y mitigar impactos negativos de la actividad.

En ella se busca gestionar participativamente los impactos de las operaciones y establecer canales de comunicación permanentes.



# ÍNDICE

1. ¿Qué es la Consulta Comunitaria?
2. **Plan de Consultas Comunitarias**
3. Etapas de la Consulta Comunitaria
4. Tipos de Consulta Comunitaria
5. Herramientas de apoyo a la Consulta
6. Consideraciones finales






# El Jefe MAC es el responsable en la Zona del Plan de Consultas Comunitarias

Para la ejecución de cada Consulta en particular se asignará un responsable dentro del equipo de Patrimonio y/o MAC.

La asignación del responsable de ejecutar la Consulta Comunitaria será de acuerdo al siguiente criterio de **criticidad de la localidad\***:

**Responsables de ejecutar la consulta según criticidad de la localidad**

Nivel de impacto de la operación	Tipo de relación con la comunidad		
	Buena	Regular/neutra	Compleja
Bajo	GB o JA o MAC	GB o JA o MAC	JA + MAC
Medio	GB o JA o MAC	JA o MAC	JA + MAC + OP
Alto	GB + (JA o MAC)	JA o MAC	JA + MAC + OP

-  Baja criticidad
-  Media criticidad
-  Alta criticidad

Además desde la gerencia de Operaciones habrá un **EP responsable** de la consulta y de asegurar el cumplimiento de Compromisos Operacionales.

## \* Criterios para la asignación de criticidad de la localidad en consulta

Nivel de Operaciones	Relación
<p><b><u>Bajo</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tránsito no permanente y baja frecuencia (&lt;15 giros/día).</li> <li>• No existen requerimientos al interior del predio.</li> </ul>	<p><b><u>Buena</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación cordial y de respeto, centrada en el dialogo.</li> <li>• No existen conflictos previos o actuales que impidan operar.</li> </ul>
<p><b><u>Medio</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tránsito diario entre 15-40 giros de manera permanente.</li> <li>• Duración de la faena superior a un mes.</li> <li>• Pueden existir requerimientos especiales al interior del predio, pero existen gestiones previas con la comunidad.</li> </ul>	<p><b><u>Regular o Neutra</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe una relación, o han existido historial de reclamos o problemas previos con la comunidad o sus miembros.</li> <li>• Existe desconfianza de la empresa o del rubro.</li> </ul>
<p><b><u>Alto</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tránsito de camiones intensivo (&gt;40) y permanente.</li> <li>• Independiente de la duración de la faena.</li> <li>• Riesgo de deterioro estructural del camino o de cortarlo.</li> <li>• Información previa de requerimientos al interior del predio.</li> </ul>	<p><b><u>Compleja</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existen conflictos previos no resueltos.</li> <li>• Reclamaciones territoriales o de particulares sobre predio.</li> <li>• Información previa de demandas inalcanzables.</li> <li>• Historial de quiebres operacionales.</li> </ul>

# ÍNDICE

1. ¿Qué es la Consulta Comunitaria?
2. Plan de Consultas Comunitarias
- 3. Etapas de la Consulta Comunitaria**
4. Tipos de Consulta Comunitaria
5. Herramientas de apoyo a la Consulta
6. Consideraciones finales





# Todos los tipos de Consulta Comunitaria deben cumplir las siguientes etapas

- A. Planificación
- B. Coordinación previa
- C. Ejecución
- D. Monitoreo de compromisos
- E. Cierre de la Consulta

## A. Planificación

Etapa inicial en la cual se definen los tipos de consultas que se harán y dónde. Con los programas trimestrales de Opticort / Raleo / habilitación / flete de ripio/ químicos, se realizará la planificación mensual.

### Es clave

1. Conocer los roles: La **planificación mensual** de las consultas será responsabilidad del Jefe MAC y se deben designar los **responsables de ejecutarlas**, además de coordinar con los equipos de operaciones y patrimonio para contar con toda la información requerida previa a la consulta.
2. Definir aquellas comunas donde se debe realizar **Consulta Comunal** junto con el programa anual de operaciones.
3. Realizar reuniones técnicas con organismos pertinentes (vialidad, municipio, concesionarias, etc.) con el fin de presentar y alinear el plan de operaciones. El encargado de coordinar esto será definido por jefe MAC.

## B. Coordinación previa

Preparación de la Consulta a través de recopilación de información necesaria para el terreno y la coordinación con los vecinos.

### Es clave

1. Revisar la historia de relación con la localidad (conflictos o temas no resueltos) para tener una noción del tipo de interacción que pudiese surgir.
2. Identificar las personas u organizaciones a consultar. El Gestor de Relación debe contactar vía telefónica, correo, whatsapp o presencial a los dirigentes.
3. Explicar en qué consiste la Consulta y acordar el formato (asamblea, sólo dirigentes, apertura a otros actores clave de la comunidad, etc.).
4. Definir lugar y horario, privilegiando que sea en la localidad. De no ser factible en día hábil se puede fijar para el fin de semana.

## C. Ejecución

Momento del encuentro para presentar el Plan de trabajo de la empresa con el objetivo de realizar un levantamiento participativo de impactos. El líder de la comunidad es quien encabeza la reunión (presidente JJVV, Comunidad Mapuche, otros.).

### Es clave

1. Llegar temprano para preparar el espacio. De preferencia disponer las sillas en formato circular.
2. En caso que el líder de la comunidad no encabece de manera natural el encuentro, se puede con sutileza tomar la iniciativa.
3. Al presentar el plan de trabajo de la empresa, exponer de manera clara y ordenada las operaciones que se realizarán. Procurar dar énfasis a la información clave de toda la cadena de actividades: superficie y límites de predios a cosechar, duración de la faena (inicio y término), horarios de tránsito, nº de camiones día-noche, rutas de transporte, geocercas, tipo de control de polvo, mantención de caminos.

## C. Ejecución

Momento del encuentro para presentar el Plan de trabajo de la empresa con el objetivo de realizar un levantamiento participativo de impactos. El líder de la comunidad es quien encabeza la reunión (presidente JJVV, Comunidad Mapuche, otros.).

### Es clave

4. Destacar la sustentabilidad de nuestras prácticas y que la actividad forestal es renovable.
5. Exponer claramente los posibles impactos identificados y sus medidas de control.
6. Siempre asumir que se requiere flete las 24hrs. Si la comunidad pone restricciones horarias, se deben buscar alternativas consensuadas (flete extendido, pasar algunos días de la semana, entre otros).
7. Promover el diálogo: que los vecinos retroalimenten las medidas propuestas, identifiquen nuevos impactos y realicen consultas.

## C. Ejecución

Momento del encuentro para presentar el Plan de trabajo de la empresa con el objetivo de realizar un levantamiento participativo de impactos. El líder de la comunidad es quien encabeza la reunión (presidente JJVV, Comunidad Mapuche, otros.).

### Es clave

8. Incorporar al plan de trabajo información local relevante (fechas especiales y horarios de interés como salida de colegio, entre otros).
9. En caso de existir un AAVC dentro del predio de consulta, se debe informar a la comunidad de su existencia, atributos y generalidades del plan de conservación.
10. Averiguar si existen sitios de interés social en los predios, y si estos son sólo de interés local o si es necesario consultar también a otros actores externos (Consulta territorial).
11. Explicar a la comunidad el monitoreo participativo y solicitar que indiquen quiénes serán las personas representantes de la comunidad encargadas de esto (no necesariamente el dirigente).

## ¿Qué hacer ante solicitudes de aportes?

- En la gestión de aportes se debe ser transparente sobre lo que podemos y no podemos hacer, con el objetivo de ajustar las expectativas de la comunidad.
- El representante de la empresa debe tener la capacidad de evaluar o comprometer recursos que se encuentran dentro de nuestro quehacer (HHMM, ripio, otros).
- Privilegiar canalizar las solicitudes a través de la cartera de proyectos de desarrollo local (leña, Desafío Agua, recolectores, fondos concursables, AAVC, Restauración), para generar relaciones de largo plazo.
- Es importante transmitir de forma empática que nuestra operación no quedará sujeta a la realización de los aportes solicitados.

## ¿Cómo registrar?

- Si la comunidad insiste en solicitar algún apoyo que está fuera de los mecanismos establecidos, se debe registrar en el Acta de Consulta que **se evaluará su realización**.
- Los compromisos adquiridos deben ser medibles, y deben ser ingresados al Acta de forma clara para minimizar malos entendidos y brechas de percepción.
- Se debe entregar un duplicado del Acta a la organización.
- El registro del Acta debe ser ingresado al sistema de Arauco en un plazo máximo de 5 días hábiles por parte del equipo MAC.
- Si se modifican acciones del ARAS a raíz de los compromisos adquiridos con la comunidad, se debe tomar el resguardo de que se actualice en el sistema.



## D. Monitoreo de compromisos

Fase de seguimiento de los compromisos adquiridos que será realizado a través de un monitoreo participativo, bajo un nuevo paradigma que busca involucrar a los vecinos y prevenir conflictos. Vía telefónica o presencial, los representantes definidos por la comunidad expresarán su percepción del cumplimiento de los compromisos.

### Es clave

1. Ante detección de desviaciones en el cumplimiento, el equipo MAC debe activar las redes internas para aclarar las diferencias o en su defecto dar solución.
2. Recordar que el monitoreo no reemplaza la relación directa de la empresa con las comunidades, sino que permite obtener información complementaria para evaluar permanentemente el estado de los compromisos. La mejor evidencia del cumplimiento es el testimonio de nuestros vecinos.
3. Todo el proceso de monitoreo y cierre con comunidades de alta complejidad deberá ser realizado directamente por el encargado comunitario.

## **E. Cierre de la Consulta**

Una vez que finalicen nuestras operaciones, se realizará un hito de cierre de la consulta comunitaria vía telefónica. El objetivo es no dejar pasivos en la relación con la comunidad ni percepciones distintas respecto al cumplimiento de compromisos.

### **Es clave**

1. Si se detectan brechas de percepción finales, éstas serán abordadas por el equipo MAC para revisar si se deben a incumplimientos nuestros o a diferencia de expectativas por parte de la comunidad.
2. En el caso de faenas de largo plazo, cada 6 meses se deben generar cierres de la consulta, con el fin de evitar que en sectores de operación permanente tengamos inconvenientes de percepción y cumplimiento.

# ÍNDICE

1. ¿Qué es la Consulta Comunitaria?
2. Plan de Consultas Comunitarias
3. Etapas de la Consulta Comunitaria
4. **Tipos de Consulta Comunitaria**
5. Herramientas de apoyo a la Consulta
6. Consideraciones finales



## Hay 4 Tipos de Consulta Comunitaria

**1. Comunales**

**2. Locales**

**3. Territoriales**

**4. Mapuches**

# 1. Consultas comunales

- El objetivo es presentar al alcalde y su equipo el plan anual de operaciones, junto con los Programas de Desarrollo presentes en la comuna y otros temas que sean de interés comunicar (ej: nuevas prácticas forestales)
- Se realizan en comunas **Fundacionales\***, **Prioritarias\*** y **de Interés\***, y se podrán incorporar comunas **de influencia\*** con un alto nivel de operación durante el año en curso.
- La coordinación está a cargo del equipo MAC, previa coordinación con AAPP.
- La ejecución es liderada por el equipo MAC acompañado por el jefe de área, y en casos de comunas de interés corporativo será liderada por AAPP acompañado del Jefe de Área.

## \* TIPOS DE COMUNA

### FUNDACIONALES

Vinculo histórico y una alta presencia de actividad forestal e industrial.

### PRIORITARIAS

Alta intensidad de operaciones forestales y presencia industrial.

### DE INTERÉS

Alta intensidad de operaciones forestales.

### DE INFLUENCIA

Presencia moderada o baja de operaciones forestales o industriales.

## 2. Consultas locales

- Se realiza con organizaciones comunitarias representativas de una localidad.
- Antes de su coordinación, se debe recopilar la historia de relación con la localidad, además de conflictos o temas no resueltos, con el objetivo de comprender el tipo de interacción que pudiese surgir.
- Es clave identificar si existen requerimientos a una escala más allá de lo local que signifique realizar una consulta posterior ampliada a otras partes interesadas (Consulta territorial).



### 3. Consultas territoriales

- Se realizan cuando, en el marco de una consulta local, mapuche o comunal, se identifica que nuestras operaciones pueden afectar lugares de interés de uso más allá de lo local, tales como: Espacios recreativos o turísticos, escala de paisaje de alto impacto, sitios de interés cultural, religioso o patrimonial.
- Se debe generar una consulta de partes interesadas para sociabilizar nuestro plan de trabajo, con especial énfasis en las medidas de prevención / mitigación para no afectar el valor del lugar.
- La gestión de estas consultas está a cargo del Equipo MAC.
- El formato corresponde a una consulta personalizada con cada actor clave externo a la localidad. A cada parte interesada se le debe preguntar a quien sugieren considerar en la consulta.



## 4. Consultas mapuche

La Política de Forestal Arauco respecto de la relación con Comunidades Mapuche se compromete a mantener un proceso de diálogo y consulta permanente con el objetivo de identificar los impactos de nuestras operaciones y en conjunto con las comunidades establecer la forma de gestionarlos.

**POLÍTICA DE RELACIÓN  
CON COMUNIDADES MAPUCHE**

---

Forestal Arauco considera que el pueblo Mapuche es una cultura viva, del presente y no del pasado, dinámica y con una cosmovisión propia y específica; y que la relación de las comunidades mapuche con la tierra y el espacio que habitan, es de carácter cultural.

En esta visión se fundan nuestros compromisos:

- 1. Promover** el conocimiento y aprendizaje al interior de la empresa de los diversos aspectos de la cultura mapuche.
- 2. Mantener** un proceso de diálogo y consulta permanente con el objetivo de identificar los impactos de nuestras operaciones, inquietudes y oportunidades; y en conjunto con las comunidades establecer la forma de gestionarlos.
- 3. Identificar** los sitios de interés religioso, cultural y económico para las comunidades Mapuche, que se encuentran dentro del Patrimonio de Forestal Arauco, para lo cual estableceremos criterios de acceso y mecanismos de resguardo de dichos sitios.
- 4. Conocer** y gestionar los requerimientos de tierras en nuestro patrimonio por parte de las comunidades mapuche con las cuales nos relacionamos.
- 5. Buscar** prácticas de diálogo y mecanismos de consulta, resolución y administración de controversias que contemplen los elementos propios de la cultura mapuche.

Todo el personal que trabaja en ARAUCO es responsable de cumplir y hacer cumplir esta política hacia el pueblo mapuche, teniéndola presente en su comportamiento y decisiones diarias.



**Alvaro Sáavedra**  
Gerente Corporativo Negocio Forestal  
Julio 2012





**Las Consultas  
Mapuche tienen  
particularidades  
importantes de  
destacar.**





## En la identificación de las comunidades

- Las comunidades Mapuche a las cuales se les realizará la Consulta deben cumplir alguno de estos criterios:
  - ✓ **Ubicarse inmediatamente aledañas al patrimonio de la empresa.**
  - ✓ **Verse afectadas por las operaciones de la empresa.**
  - ✓ **Tener algún vínculo con predios de la empresa (sitios sagrados, ceremoniales, bocatomas, etc.).**
  - ✓ **Estar vinculadas al ámbito de colaboración, ya sea productivo, cultural, religioso, social y/o por extracción de PFNM.**
  
- Tener presente que pueden surgir nuevas comunidades en el área de influencia de la empresa que deban ser incorporadas a la consulta, por ello nuestras bases de datos son una referencia.



## En la caracterización del territorio

- Recopilar información para comprender cómo la comunidad se relaciona con el territorio y a qué elementos dan prioridad.
- Alimentar el Plan de Operaciones con la información recopilada, incorporando variables ambientales, sociales y económicas. Considerar dentro de la información relevante: uso histórico del territorio; autoridades tradicionales y administrativas; ceremonias y festividades importantes; ubicación de los principales recursos hídricos; uso de los recursos forestales; historial de conflictos, entre otros.



## En la coordinación y convocatoria

- Quien realice el contacto se debe presentar tanto a los **dirigentes** como a la **autoridad tradicional\***. Siempre invitar a ambas partes y destacar la importancia de su participación.
- Realizar visitas previas para informar de la actividad y acordar junto a las autoridades tradicionales la fecha, hora y lugar de la presentación del Plan de Operaciones Forestales.
- Consultar si la Comunidad convocará a algún invitado especial, de modo de llegar preparados en caso de necesitar información específica adicional.
- Comunicar qué representantes de la empresa asistirán. Si existen problemas previos entre los representantes de la empresa y la comunidad, es recomendable cambiar los interlocutores para que no se personalice la discusión.



La **autoridad funcional o dirigentes** corresponden a las autoridades reconocidas en la ley indígena para las Comunidades y Asociaciones (Presidente, Secretario) y la **autoridad tradicional** se refiere a aquellos líderes culturales que reconoce la cultura mapuche (Longko, Ngempin, Machi). Ellos son quienes convocarán al resto de la Comunidad.



## En la ejecución

- La Comunidad Mapuche podrá seleccionar el lugar y el formato de la reunión. La organización de la sala de reuniones dependerá de la dinámica propia que tengan.
- La reunión será encabezada por la autoridad Mapuche. Es quien informa a los asistentes y luego cede la palabra al representante de la empresa. Se debe respetar su rol de facilitador, salvo que él delegue en la autoridad funcional.
- Saludar a la autoridad por su cargo, para legitimar su representatividad y autoridad local.
- El representante de Arauco debe explicar el motivo de la reunión, presentar la agenda y dar a conocer cómo la información recogida será manejada por la Empresa.
- Evitar suponer que todos los asistentes comprenden de antemano los temas que se tratan.



## En la ejecución

- Utilizar lenguaje sencillo, evitar tecnicismos y respetar los turnos de habla.
- Recordar que el lenguaje no son sólo las palabras, cuidar también la comunicación no verbal (gestos, actitud corporal, contacto visual, etc.).
- Apagar o silenciar celulares y no revisar mail durante la reunión. No tomar fotos ni grabar.
- Disponer tiempo suficiente para la conversación. Exposición breve y dejar espacio al diálogo.
- Registrar lo conversado, no solo los acuerdos sino también las impresiones y comentarios generales, para entender mejor las inquietudes de la comunidad.
- Generar una minuta oficial al final de la reunión que resuma los acuerdos y énfasis acontecidos, elaborada por un responsable designado por Arauco.

# ÍNDICE

1. ¿Qué es la Consulta Comunitaria?
2. Plan de Consultas Comunitarias
3. Etapas de la Consulta Comunitaria
4. Tipos de Consulta Comunitaria
5. **Herramientas de apoyo a la Consulta**
6. Consideraciones finales



# Previo a la Consulta

## 1. ARAS

Anexo 1:  
Registro IT 084 r01: Análisis de riesgo Ambiental y Social

**arauco**

**ANÁLISIS DE RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL (ARAS)**

Región	Provincia	Comuna	Distrito	Fecha de Inicio
Valle del Cauca	Cartago	Cartago	Cartago	01/01/2018

**Características**

Nombre: [ ]  
Fecha de Inicio: [ ]  
Fecha de Fin: [ ]

**Actividades**

Actividad	Si	No	SI
1) La actividad puede generar ruidos, vibraciones o contaminación			
2) La actividad puede generar daños a infraestructuras públicas (puentes, caminos, cercos, puentes)			
3) La actividad puede producir o provocar contaminación			
4) La actividad puede afectar el suministro de servicios			
5) La actividad puede afectar la salud de personas			
6) La actividad puede generar incidentes por tránsito			
7) La actividad puede producir daños en el medio ambiente			
8) Existen trabajadores que pueden verse afectados			
9) La actividad puede producir daños en servicios públicos de abastecimiento o generación			
10) La actividad puede producir daños a sitios de interés cultural			
11) Existen sitios de interés científico, educacional o histórico			
12) Existen abstracciones generadas de conflicto con los comunidades indígenas			
13) Existen valores de agua que sean fuente de abastecimiento de agua de consumo humano en la cartaguna			
14) Existen personas o de especies del bosque nativo declaradas como Monumento Natural			
15) Existen problemáticas de residuos sólidos			
16) No han detectado impactos de flora y fauna amenazada o en peligro de extinción			
17) Existen en ARAC o Area de Manejo Especial restricciones en el predio en el predio			

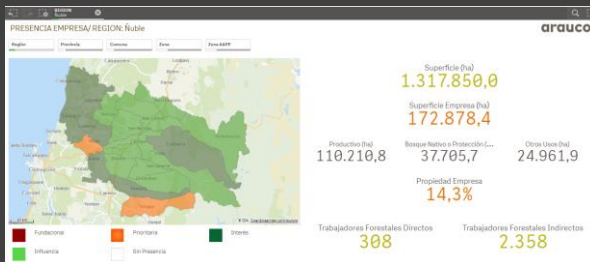
**Evaluación de Acceso y Límites prediales (con predios de Adyacencia con tenencia)**

Límites (Metros, Vecinales)

Acciones

**Observaciones**

## 2. Qlik Sense: información base del territorio



## 3. Ruta de respuestas





# El día de la consulta

## 1. Formulario de la Consulta

INFORMACIÓN DE OPERACIONES FORESTALES PARA COMUNIDADES ACUERDOS Y COMPROMISOS

ARAUCO

Operaciones Forestales

Formulario de la Consulta

1. Datos de la Comunidad

2. Datos del Proyecto

3. Datos del Operador

4. Datos de Contacto

5. Datos de Ubicación

6. Datos de Medio Ambiente

7. Datos de Seguridad

8. Datos de Salud

9. Datos de Educación

10. Datos de Cultura

11. Datos de Deportes

12. Datos de Artes y Oficios

13. Datos de Turismo

14. Datos de Otros

15. Comentarios

## 2. Mapa (para presentar como material de apoyo y para dejar a la organización)



## 3. Magnetos línea 800 y dípticos de Arauco



# ÍNDICE

1. ¿Qué es la Consulta Comunitaria?
2. Plan de Consultas Comunitarias
3. Etapas de la Consulta Comunitaria
4. Tipos de Consulta Comunitaria
5. Herramientas de apoyo a la Consulta
6. **Consideraciones finales**



## **La Consulta no debe ser instrumental. Es un espacio para generar una relación colaborativa y de largo plazo con los vecinos.**

La clave para un proceso de Consulta con acuerdos razonables y centrado en el diálogo es que exista una relación previa con las comunidades.

La Consulta debe ser un hito para la gestión participativa de impactos, pero no reemplaza en ningún caso la relación permanente con las localidades con las cuales nos vinculamos. Solo así es posible transmitir el valor de la actividad forestal como una actividad sostenible.

# GUIA PARTICIPACIÓN Y CONSULTA COMUNITARIA

**Gerencia de Medio Ambiente y Comunidades**

**Documento Técnico**

**Versión 4**

**Fecha: Abril de 2019**