

1. OBJETIVO

1.1. Objetivo general

Guiar la participación efectiva de los grupos de interés del entorno de las operaciones de la compañía, alineados a la Política de Relaciones Comunitarias corporativa y el Procedimiento de Consulta Pública y Participación Informada (CPI) en toda la compañía y sus empresas filiales.

1.2. Objetivos específicos

- Proporcionar información relevante a los grupos de interés priorizados y fortalecer el relacionamiento permanente en la toma de decisiones.
- Proponer un proceso de consulta e informar sobre las acciones que se realicen en las distintas operaciones de manera regular.
- Elaborar informes de acceso público acerca del desempeño ambiental, social y económico del proyecto.
- Hacer seguimiento a los compromisos contraídos con los actores sociales e informar sobre el progreso de estos.

2. ALCANCE

El presente documento desarrolla un Manual de relaciones entre actores sociales y la empresa, el cual busca guiar las acciones de relacionamiento para reducir los riesgos sociales y ambientales basándose en medios de comunicación horizontales y efectivos. Este Manual se concentra en los actores sociales y grupos de interés que no están involucrados con el funcionamiento básico de la empresa, tales como las comunidades afectadas, las autoridades de los gobiernos locales, organizaciones no gubernamentales y otras organizaciones de la sociedad civil, instituciones locales y otros sectores sociales interesados y afectados por un proyecto, además aplica a todas las filiales y empresas asociadas.

3. RESPONSABILIDADES

El área de Relaciones Comunitarias debe:

- Guiar o acompañar el proceso de identificación de actores sociales y determinar la prioridad de cada uno, según se indica en el documento "Procedimiento para el Mapeo de Actores Sociales".
- Gestionar con el área responsable los mensajes y definir los medios de consulta y comunicación con los actores sociales y grupos de interés alineados con la política corporativa.
- Proponer y crear los espacios de consulta en conjunto con otras áreas pertinentes y los actores sociales manteniendo las buenas relaciones con estos últimos.

4. INFORMACIONES COMPLEMENTARIAS

No aplica.

**APROBADO
POR LA
GERENCIA**

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1. Identificación y análisis de los actores sociales

Se debe delimitar el ámbito geográfico de influencia del proyecto. En este, se deben incluir los emplazamientos primarios del proyecto, las instalaciones secundarias, vías de transporte y zonas propensas a constantes impactos. Este análisis sirve para establecer y señalar la zona de influencia del proyecto y determinar quiénes podrían verse afectados y de qué manera.

Pasos para la identificación de actores sociales mediante la determinación de la zona de impacto del proyecto:

1. Dibujar un mapa esquemático de los principales componentes de diseño del proyecto, tanto en el emplazamiento del proyecto como fuera de éste, que podrían producir impactos ambientales o sociales locales (por ejemplo, el emplazamiento del proyecto; infraestructura auxiliar como caminos, tendido eléctrico y canales; fuentes de contaminación atmosférica, del agua y del suelo).
2. Identificar las zonas generales de impacto de cada uno de estos componentes (por ejemplo, la zona de extracción de materiales, receptores de contaminación atmosférica y del agua, etcétera).
3. Luego de identificar y clasificar a los actores sociales y grupos de interés, se levantará un mapa con estos grupos localizados en área del Proyecto (superponer esos grupos sobre las zonas de impacto).
4. Mediante consultas, entrevistas con representantes pertinentes de los actores sociales y otros instrumentos de recolección de información, verificar qué grupos se podrían ver afectados por cuáles impactos. Esta labor puede resultar más eficiente si se utilizan fotografías aéreas o imágenes satelitales.

Se debe tomar en cuenta que, aun dándole prioridad a las personas y grupos de personas de la zona del proyecto afectados directa y negativamente, puede ser difícil determinar quiénes se ven afectados y quiénes no. Aunque se hagan los mayores esfuerzos, pueden surgir problemas. Las comunidades situadas justo fuera de la zona designada como zona de impacto del proyecto pueden “percibir” algunos impactos o sentir que han sido excluidas arbitrariamente de los beneficios del proyecto. Por estas razones, también se debería evitar definir a los actores sociales conforme a criterios demasiado limitados.

5.2. Proceder en forma estratégica y establecer prioridades

Se debe actuar de manera estratégica, definir con quién se ha de interactuar y por qué razón. Para ello es necesario establecer un orden de prioridad de los actores sociales y, dependiendo de quiénes sean y qué intereses podrían tener, además de determinar la forma más adecuada de proceder, a partir de la información levantada en el “Mapeo de Actores Sociales”

Un análisis de los actores sociales debe tener en cuenta la importancia del proyecto para cada grupo de interés con el fin de establecer prioridades entre ellos. Es importante tener presente que las situaciones son dinámicas y que los actores sociales y sus intereses pueden cambiar con el tiempo, en lo que respecta a la relevancia del proyecto y la necesidad de interactuar en sus distintas etapas.

**APROBADO
POR LA
GERENCIA**

A continuación, en la tabla N.1, se presentan las preguntas clave que podrían ayudar a definir la prioridad para la interacción de los actores sociales:

Tabla N° 1

Preguntas para definir la prioridad de interacción con actores sociales	
1	¿Quiénes se verán afectados por los posibles impactos ambientales y sociales en la zona de influencia del proyecto?
2	¿Quiénes son los grupos o personas más vulnerables entre los posibles afectados, y qué iniciativas de relacionamiento son necesarias para establecer una relación con ellos?
3	¿En qué etapa del desarrollo del proyecto se verán más afectados los actores sociales (por ejemplo, durante las adquisiciones, las obras de construcción, las operaciones, el desmantelamiento)?
4	¿Cuáles son los diversos intereses de los actores sociales en el proyecto y qué influencia podrían tener en este último?
5	¿Qué actores sociales podrían ayudar a mejorar el diseño del proyecto o a reducir sus impactos?
6	¿Qué actores sociales pueden ayudar de mejor manera a determinar en forma temprana los problemas e impactos del proyecto?
7	¿Quiénes apoyan o se oponen enérgicamente a los cambios que producirá el proyecto y por qué razones?
8	¿La oposición de qué grupos o personas sería perjudicial para el éxito del proyecto?
9	¿Con qué grupos o personas es esencial establecer relaciones primero, y por qué razones?
10	¿Cuál es el orden de secuencia óptimo para establecer una relación con los actores sociales?

Fuente: Elaboración propia

5.3. Información e interacciones con los actores sociales en el pasado

Remitirse a información histórica sobre los actores sociales relacionada con el proyecto o el lugar puede ahorrar tiempo y señalar riesgos, responsabilidades o cuestiones sin resolver que luego pueden priorizarse y manejarse teniendo en cuenta las diferentes alternativas estratégicas contempladas.

5.4. Divulgación de Información

Se debe dar acceso a información a los actores interesados y afectados por la operación. Esta información debe ser transmitida de manera comprensible y continua a los actores sociales. Todas las demás actividades, desde las consultas y la participación con conocimiento de causa hasta la negociación y la resolución de las reclamaciones, serán más constructivas si los actores sociales, incluidas las comunidades afectadas, cuentan con información precisa y oportuna sobre el proyecto, su impacto y otros aspectos que pudieran producir algún efecto en ellos.

**APROBADO
POR LA
GERENCIA**

Prácticas recomendadas para hacer efectiva la divulgación de información:

- **Divulgar la información a tiempo**, que sea pertinente y antes de que se tomen decisiones. Como mínimo, se deben explicar los próximos pasos y dejar en claro qué elementos del proyecto son inamovibles y cuáles pueden cambiarse o mejorarse, teniendo en cuenta los resultados de las consultas y la participación de los interesados.
- **Divulgar información objetiva** en la medida de lo posible, y tener una actitud abierta acerca del proyecto.
- **Diseñar la divulgación de información de manera que se apoye el proceso de consultas.** La divulgación de información sobre el proyecto deben ser parte integral del proceso de consultas con los actores sociales. De esta manera, la población tendrá la información que necesita para participar con los conocimientos pertinentes.
- **Proporcionar información significativa**, en un formato y lenguaje de fácil comprensión y adaptados al grupo de interesados a quienes se desea transmitir la información.
- **Asegurar la facilidad de acceso a la información**, pensando en la forma más fácil en que los receptores previstos recibirán y entenderán la información.

5.5. Consultas con los actores sociales

Este es un proceso de diálogo bidireccional permanente en el tiempo entre la empresa y los actores sociales y grupos de interés. Se basa en establecer y mantener relaciones constructivas a largo plazo, de esta manera generar confianza y aceptación en la población, para finalmente obtener la “autorización social para operar” en el lugar.

En este diálogo, lo que se busca es conocer las inquietudes y opiniones de los actores sociales, de manera que esta sirva para mejorar el diseño del proyecto y sus resultados, y para ayudar a la empresa a determinar y controlar los riesgos de la operación.

A continuación, se plantean cuatro pasos para un proceso iterativo de consultas:

1. Planear con anticipación: Antes de iniciar un proceso de consultas con los actores sociales, es recomendable pensar en quiénes deben ser consultados, sobre qué temas y con qué propósito.
2. Tener en cuenta las opiniones y observaciones recibidas: considerar seriamente las opiniones recibidas durante el proceso de consultas y hacer todo lo posible para resolver los problemas planteados mediante la introducción de cambios al diseño del proyecto.
3. Documentar el proceso de consultas y sus resultados: Será necesario responder preguntas como: ¿Cuándo y dónde se realizaron las reuniones? ¿Quiénes participaron en ellas? ¿Cuáles fueron los temas tratados? ¿Cuáles fueron los resultados?
4. Elaboración de informes para los actores sociales: se requiere hacer un seguimiento con los actores sociales los cuales han hecho alguna consulta o aporte o a los cuales se les han pedido información para informarles sobre lo que ha ocurrido y cuáles serán los próximos pasos del proceso.

6. PRÓXIMO PROCESO

No aplica.



DO
GERENCIA

7. REFERENCIA

Para el proceso de ejecución del presente procedimiento se debe revisar los siguientes documentos que forman parte de SGS dentro del SGI:

- P-38 Evaluación y gestión de riesgos e impactos ambientales y sociales
- P-22 Procedimiento general de relaciones comunitarias
- P-23 Procedimiento. para le mapeo de actores sociales
- P-32 Manual de Consulta Pública y Participación Informada

8. DIAGRAMA DE PROCESO

No aplica.

9. REGISTROS

Para indicar los registros que evidencien las actividades del procedimiento (si aplican).

Nombre del registro	Responsable a cargo	Tiempo de retención
Informe Mapa de Actores del Proyecto/Operación	Área de Relaciones Comunitarias	
Estrategia de Relacionamento con Grupos Actores Sociales	Área de Relaciones Comunitarias	

10. HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Versión	Modificación	Fecha Vigencia
1.0	Versión inicial	01/02/2023
2.0	General: Se mejora redacción Punto 7: Se incluyen referencias a otros procedimientos relacionados Punto 11: Se agrega Anexo con Tabla de Contenidos	20/04/2023
3.0	Punto 5: Se incorpora como insumo los resultados del Mapeo de Actores Punto 9: Se agregan Productos Entregables	04.04-2024

**APROBADO
POR LA
GERENCIA**

11. ANEXOS

1. OBJETIVO	1
1.1. Objetivo general.....	1
1.2. Objetivos específicos.....	1
2. ALCANCE	1
3. RESPONSABILIDADES.....	1
4. INFORMACIONES COMPLEMENTARIAS.....	1
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	2
5.1. Identificación y análisis de los actores sociales.....	2
5.2. Proceder en forma estratégica y establecer prioridades	2
5.3. Información e interacciones con los actores sociales en el pasado.....	3
5.4. Divulgación de Información.....	3
5.5. Consultas con los actores sociales	4
6. PRÓXIMO PROCESO	4
7. REFERENCIA	5
8. DIAGRAMA DE PROCESO	5
9. REGISTROS.....	5
10. HISTORIAL DE MODIFICACIONES	5
11. ANEXOS.....	6

**APROBADO
POR LA
GERENCIA**