



GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN LAS RELACIONES ENTRE LOS ACTORES INVOLUCRADOS EN PROYECTOS QUE SE PRESENTAN AL SEIA



GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN LAS RELACIONES ENTRE LOS ACTORES INVOLUCRADOS EN PROYECTOS QUE SE PRESENTAN AL SEIA

Editor: Servicio de Evaluación Ambiental
Diseño y Diagramación: Nicole Michel Aravena
ISBN: 978-956-9076-18-3
2013

La Guía de Buenas Prácticas en las Relaciones entre los Actores Involucrados en Proyectos que se presentan al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental ha sido elaborada por el Servicio de Evaluación Ambiental (SEA), proceso liderado por el Departamento de Participación Ciudadana de la División de Evaluación Ambiental y Participación Ciudadana, con la colaboración de la División Jurídica.

Agradecemos a todas las personas que con su revisión y aporte hicieron posible esta publicación, así como a la Fundación Casa de la Paz y el Consensus Building Institute, quienes asesoraron el proceso de elaboración de esta Guía.

Presentación



Dando cumplimiento a un mandato legal, el Servicio de Evaluación Ambiental se encuentra uniformando los criterios, requisitos, condiciones, antecedentes y exigencias técnicas de la evaluación de impacto ambiental de proyectos y actividades, entre otros, mediante la elaboración de guías.

La presente Guía se enmarca en el reconocimiento de que la evaluación de impacto ambiental del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA) es un proceso inserto en la sociedad, que involucra a distintos actores, muchas veces con intereses contrapuestos en relación a los proyectos o actividades que se someten al sistema. Si bien en la convivencia social

la expresión de las diferencias es legítima y deseable, es necesario promover y fortalecer buenas prácticas en las relaciones entre los actores involucrados en los proyectos o actividades, así como evitar o dar un adecuado tratamiento a los conflictos socioambientales, con el fin de que los proyectos puedan insertarse armónicamente en el territorio y contexto social existente.

La presente Guía proporciona recomendaciones en estas materias, que forman parte del desafío del desarrollo sustentable, y cuya aplicación es coherente con el cumplimiento de las exigencias técnicas y de las normativas vigentes en el marco del SEIA.

Ignacio Toro Labbé
Director Ejecutivo
Servicio de Evaluación Ambiental



índice

Siglas	8	
1.	Introducción	10
2.	Los conflictos socioambientales en el marco del SEIA	12
2.1	Conflictos socioambientales: un marco conceptual	12
2.2	Principales causas de los conflictos socioambientales en el contexto del SEIA	13
2.3	Principios para mejorar las relaciones entre los actores involucrados	17
3.	Análisis de la conflictividad potencial	18
3.1	Conceptos centrales	19
3.2	Procedimientos, criterios y herramientas	20
4.	Prevención de conflictos	25
4.1	Conceptos centrales	26
4.2	Procedimientos, criterios y herramientas	26
5.	Gestión y transformación de conflictos socioambientales	42
5.1	Conceptos centrales	42
5.2	Procedimientos, criterios y herramientas	44
Bibliografía	51	

Siglas

A continuación se listan las principales siglas que se utilizan en este documento:

DIA	: Declaración o Declaraciones de Impacto Ambiental
EIA	: Estudio o Estudios de Impacto Ambiental
OIT	: Organización Internacional del Trabajo
SEA	: Servicio de Evaluación Ambiental
SEIA	: Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental

1

INTRODUCCIÓN

¿Cuál es el propósito de esta Guía?

El propósito de esta guía es ofrecer herramientas, criterios y recomendaciones para identificar, prevenir, gestionar y transformar positivamente los conflictos socioambientales que puedan surgir en relación a proyectos o actividades que se presentan al SEIA.

Se espera que la guía sea útil para mejorar la calidad de las relaciones entre los titulares de proyectos de inversión, las comunidades emplazadas en su área de influencia, los órganos del Estado con competencia ambiental, las organizaciones no gubernamentales, la sociedad civil, entre otros actores involucrados.

¿Cuáles son los alcances de la Guía?

Las herramientas y criterios que esta Guía presenta, si bien son útiles en la gestión y manejo de conflictos socioambientales en general, esta Guía se centra en los conflictos que se generan en el contexto de los proyectos que se presentan al SEIA.

Los conflictos socioambientales son fenómenos sociales complejos, cuya ocurrencia depende de diversos factores que intervienen en cada situación y momento particular. Por ello, sus recomendaciones deben considerarse de manera flexible y pertinente en función de cada caso específico, según su contexto cultural, territorial, social, político y económico, con el miramiento de ciertos criterios y principios que en este documento se señalan.

Si bien el contenido de esta Guía es referencial y su aplicación es voluntaria, seguir sus planteamientos puede reportar importantes beneficios a los actores involucrados en torno a los proyectos o actividades que se presentan al SEIA.

Asimismo, se debe tener presente que el artículo 13 bis de la Ley N° 19.300 señala que los titulares deberán informar en caso que establezcan negociaciones con los interesados antes o durante el proceso de evaluación, con el objeto de acordar medidas de mitigación o compensación ambiental. Si bien tales acuerdos no serán vinculantes para la calificación ambiental, el Servicio tendrá a la vista estos antecedentes durante el proceso de evaluación.

¿A quiénes está dirigida esta Guía?

Esta Guía está dirigida a un público amplio de actores sociales involucrados en proyectos o actividades que se presentan al SEIA, tales como los siguientes:

- Titulares de proyectos.
- Consultores.
- Organizaciones de la sociedad civil, dirigentes sociales y ciudadanía en general.
- Autoridades locales.
- Profesionales del SEA.

Aunque se espera que todos estos actores involucrados puedan utilizar y beneficiarse de esta Guía, es preciso reconocer que sus planteamientos se dirigen en gran medida a los titulares de los proyectos, en tanto pueden incorporar las prácticas aquí recomendadas desde etapas tempranas de la formulación de sus proyectos; por ejemplo, desde la etapa de estudios de viabilidad.

¿Por qué los titulares deberían anticipar, prevenir y gestionar los conflictos?

Es muy recomendable que un titular de un proyecto tome medidas orientadas a conocer, desde las etapas tempranas del desarrollo de su proyecto, si es probable que éste sea una fuente de conflictos o no. Un alto grado de conflictividad a menudo supone costos muy altos, por ejemplo: retrasos en la planificación, una imagen negativa de la empresa, deterioro de las relaciones con los actores locales. En ciertos casos, el conflicto puede desencadenar el abandono o desistimiento del proyecto.

Por consiguiente, los titulares deberían evaluar de manera temprana la potencial emergencia de conflictos socioambientales. Lo anterior a objeto de tomar, en forma anticipada, las acciones necesarias para prevenir el conflicto o, habiéndose éste ya manifestado, las medidas adecuadas para abordarlo. La presente guía plantea que estas medidas deben considerar la participación de las comunidades y otros actores involucrados.

¿Cómo se estructura esta Guía?

El capítulo 2 ofrece un marco conceptual general para entender las causas principales de los conflictos socioambientales en Chile, así como los criterios generales para su prevención y tratamiento.

El capítulo 3 plantea orientaciones y herramientas para analizar, en etapas tempranas de la elaboración de un proyecto, la potencial conflictividad que éste pueda tener.

El capítulo 4 contiene recomendaciones que pueden ser útiles para la prevención de los conflictos socioambientales.

El capítulo 5 propone herramientas de gestión para abordar conflictos socioambientales y propender a su transformación positiva.

Posteriormente, se presenta la bibliografía utilizada para la elaboración de esta Guía y algunos recursos adicionales, con el fin de que puedan ser consultados para ampliar conocimientos sobre el tema.

2

LOS CONFLICTOS SOCIOAMBIENTALES EN EL MARCO DEL SEIA

2.1

Conflictos socioambientales: un marco conceptual

¿Qué es un conflicto socioambiental?

Para los fines de esta guía, un conflicto socioambiental se define por la oposición de los intereses de grupos diversos sobre el control, acceso o uso de los recursos naturales, o respecto a los impactos que algún proyecto o actividad puede provocar. Tales impactos pueden corresponder a aquellos que deben evaluarse en el SEIA de acuerdo a la Ley N° 19.300, o bien en otros ámbitos que generen controversia, tales como los políticos o económicos.

En el caso de los proyectos o actividades sometidos al SEIA, tales conflictos se dan en relación a un territorio determinado en el cual los proyectos contemplan emplazarse y ejecutarse.

¿Cómo entender los conflictos socioambientales?

Los conflictos socioambientales son fenómenos en los cuales se expresan los diversos intereses y perspectivas presentes en la sociedad.

En tanto se trata de fenómenos sociales complejos, en el marco de esta Guía será útil distinguir entre las dimensiones destructivas y constructivas de los conflictos socioambientales. Con ello se entenderá que un conflicto socioambiental no sólo es un hecho a prever y prevenir, sino que, cuando se ha manifestado, también es un hecho a gestionar y transformar, procurando generar, a partir del diálogo, soluciones que beneficien a todas las partes involucradas.

La **dimensión destructiva** de los conflictos socioambientales se evidencia cuando éstos:

- tienen la posibilidad de devenir en una escalada de violencia;
- generan una incapacidad de movilizar acciones para la búsqueda de soluciones a los problemas o elementos principales que subyacen el conflicto;
- generan pérdidas o daños materiales, sociales, culturales y/o psicológicos a los involucrados.

Los conflictos prolongados pueden acarrear diversos costos para los actores involucrados, incluyendo altos costos económicos y sociales. Sobre todo, los conflictos pueden generar desgaste y polarización, construcción de caricaturas y estereotipos de las partes antagónicas, violencia y quiebre del diálogo y, en muchos casos, la destrucción del tejido social. Todo lo anterior disminuye las posibilidades de encontrar soluciones o acuerdos sobre cómo avanzar en la resolución del mismo.

La **dimensión constructiva** de los conflictos socioambientales apunta a que éstos, una vez manifestados, pueden ser útiles y productivos, ya que se presentan como oportunidades para la expresión e identificación de las diferencias entre los actores involucrados en el mismo, visibilizando así posibles situaciones de injusticia y facilitando la generación de cambios que resguarden el bienestar de las personas. Los conflictos socioambientales pueden ser constructivos, cuando transparentan problemas y llevan a la búsqueda de soluciones que mejoran una condición basal o subyacente.

Considerando lo anterior, ante la potencialidad o presencia de un conflicto socioambiental resulta deseable **potenciar su dimensión constructiva y evitar o minimizar su dimensión destructiva**. En otras palabras, se plantea propiciar una **transformación positiva de los conflictos socioambientales**.

¿Qué es un actor involucrado en un conflicto socioambiental?

Para los fines de esta Guía, un **actor involucrado** corresponde a cualquier persona, grupo u organización que está, o que se estima vinculado, afectado y/o interesado por un proyecto o actividad sometido al SEIA, y/o que puede incidir en el proyecto, sea de manera positiva o negativa.

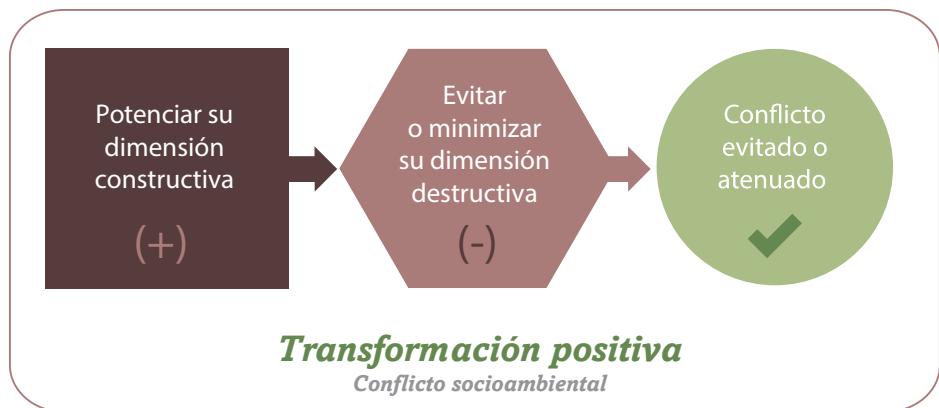


Figura N°1. Transformación positiva del conflicto socioambiental

Fuente: elaboración propia

2.2 Principales causas de los conflictos socioambientales en el contexto del SEIA

Existen **causas específicas e inmediatas** de los conflictos que varían según la situación particular, tales como las características o impactos del proyecto, la discordancia del proyecto con estrategias de desarrollo locales o regionales predefinidas, la imagen negativa del titular, la disposición negativa de titulares ante la participación de las comunidades, la existencia de formas de comunicación insuficientes o deficientes, entre otras. El tratamiento de este tipo de causas constituye el foco principal de acción de la presente Guía.

1. Falta de vías para la participación

En Chile históricamente la administración del Estado, en general, cuenta con un déficit de espacios para la participación ciudadana (Delamaza, 2011). En tal escenario, la participación ciudadana en el marco del SEIA constituye una de las escasas excepciones que escapan a esta norma, siendo uno de los mecanismos institucionales de participación que llevan más tiempo aplicándose en el país.

A consecuencia de lo anterior, en las actividades presenciales de participación ciudadana -por ejemplo, en la realización de talleres- suelen manifestarse un conjunto de problemas latentes en la comunidad local, que no necesariamente guardan relación con los aspectos ambientales del proyecto en evaluación. En otras palabras, el déficit de participación ciudadana en la administración pública deriva en que en las actividades de participación ciudadana en el SEIA suela generarse un efec-

Sin embargo, es preciso mencionar algunos aspectos generales del contexto actual chileno que tienden a ser catalizadores de conflictos socioambientales en relación a los proyectos que se someten al SEIA. Estos elementos pueden ser vistos como **causas estructurales** de los conflictos y es importante tenerlas en cuenta, aun cuando se trate de aspectos que excedan las posibilidades de acción en torno a un proyecto en específico. Estas causas estructurales son las siguientes:

to de “catarsis”, donde la ciudadanía expone un conjunto de quejas y reclamos no directamente vinculados a las características del proyecto y su evaluación ambiental.

Si bien la participación ciudadana en el marco del SEIA es una de las pocas instancias de inclusión de la óptica ciudadana en materias susceptibles de afectarles, la cual fue objeto de importantes mejoras mediante las modificaciones introducidas por la Ley N° 20.417, aún existen vías para el mejoramiento en este sentido. Una de estas vías se refiere al diálogo e involucramiento de las comunidades en fases tempranas del ciclo de un proyecto, lo cual puede materializarse mediante la participación anticipada en las fases de diseño y definición del alcance (*scoping*) del proyecto, todas ellas de carácter voluntario, pero altamente recomendables en el contexto de esta Guía¹.

¹Estos procedimientos son abordados en el capítulo 4 de la presente guía.

2. Experiencias conflictivas previas con proyectos y sus impactos

En los últimos años se observa una creciente preocupación de la sociedad civil en relación a la dimensión ambiental del desarrollo económico, y en específico, respecto de los impactos ambientales susceptibles de afectar su entorno vital. Por cierto, la oposición a determinados proyectos de inversión no se ha restringido a las comunidades locales directamente afectadas, extendiéndose a otros actores sociales distantes geográficamente, pero interesados en materias vinculadas al desarrollo sustentable en el país. Este último fenómeno es propio de una época de masificación de los medios de comunicación (televisión, radio, internet). En este contexto, los medios de comunicación

masifican la experiencia de un conflicto socioambiental a un rango amplio de actores sociales, generando así ciertas actitudes y predisposiciones en la percepción de los impactos ambientales de nuevos proyectos de inversión.

Las experiencias de conflictos o daños ambientales –sean directas o mediatisadas-, pueden aumentar la desconfianza respecto de la institucionalidad ambiental. Todo lo anterior, a su vez, crea una predisposición de la ciudadanía a oponerse a los proyectos, independiente del análisis técnico-científico que pueda realizarse respecto de los eventuales impactos ambientales de un proyecto dado.

3. Desequilibrios de poder

La conocida situación de desigualdad socioeconómica existente en el país tiene su correlato en un desequilibrio del poder en varios ámbitos, incluido el ambiental. Existe una acusada distribución inequitativa de los impactos y beneficios ambientales, así como la predominancia de agendas de desarrollo del Estado que promueven grandes proyectos de inversión. En este marco, la capacidad de influencia de las comunidades locales es significativamente inferior a quienes promueven los proyectos de inversión.

Los desequilibrios mencionados se relacionan con la escasa participación de los actores involucrados en el proceso de toma de decisiones, con la difícil comprensión del lenguaje técnico-científico de la evaluación ambiental, con la falta de recursos de las comunidades para contratar asesores y apoyo técnico, entre otros factores que han sido reconocidos en los procesos de participación ciudadana realizados por el SEA, los cuales aumentan la conflictividad de los proyectos.

4. Institucionalidad, políticas y normas en desarrollo

Desde el año 2010 el país cuenta con una nueva institucionalidad ambiental. Forman parte de ella el Ministerio de Medio Ambiente, el Servicio de Evaluación Ambiental, la Superintendencia del Medio Ambiente y los Tribunales Ambientales, que son nuevos actores que intervienen en los conflictos socioambientales en torno al SEIA y que en la actualidad están desarrollando e implementando su normativa específica.

El desarrollo normativo ambiental en Chile tiene por desafío lograr una consolidación, coherencia y alineación entre los diferentes marcos normativos que le rigen, por ejemplo, las concesiones mineras y el Convenio 169 de la OIT sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes. Este último tratado internacional también requiere de múltiples definiciones normativas a adoptar para

su aplicación. Por otra parte, existen normas de emisión y de calidad ambiental, así como planes de prevención o descontaminación entre otras normas, que están en constante proceso de dictación, revisión y/o modificación.

A lo anterior se suma la necesidad de definiciones estratégicas del Estado en ciertas materias de política energética, minera o de recursos marinos, entre otras dimensiones, que otorguen mayor certeza sobre las condiciones y características de las inversiones correspondientes.

Asimismo, la falta de regulación o políticas sobre el uso del suelo aplicable a la totalidad del territorio nacional, y en específico en el ámbito no urbano, se ha identificado como una brecha importante en la materia. Por su parte, los planes de desarrollo

comunal o estrategias de desarrollo regional tienen un carácter indicativo y no normativo. Como consecuencia de lo anterior, conflictos que debieran surgir y resolverse en el contexto de decisiones de planificación territorial, surgen en el contexto del SEIA como oposición a proyectos específicos.

5. Existencia de visiones diferentes sobre el modelo de desarrollo chileno

En Chile, como en toda sociedad democrática, coexisten diversas visiones sobre los modelos a seguir en materia de crecimiento económico. En tal sentido, hay quienes defienden un modelo de desarrollo basado en la explotación intensiva de recursos naturales, orientada hacia la exportación de *commodities*. Por contraste, hay otros actores sociales que promueven otros modelos de desarrollo percibidos como menos agresivos con el medio ambiente. A consecuencia de lo anterior, no es extraño ver enfrentadas posturas contrapuestas respecto de la vocación de desarrollo de un territorio determinado en el marco

En definitiva, los aspectos mencionados son factores que inciden en la manifestación de conflictos socioambientales, ya que implican una demanda de mayor claridad, certeza y definición política respecto a los proyectos que se presentan en el SEIA.

de un proceso de participación ciudadana en el SEIA, por ejemplo, entre el desarrollo agrícola y el minero, o el desarrollo turístico en contraposición a proyectos que alteran el paisaje.

En otro plano, la realidad multicultural del país deriva en formas heterogéneas de percibir un mismo territorio. A modo de ejemplo: un curso de agua puede ser interpretado en términos sagrados por una comunidad indígena, o bien como una fuente limpia de energía renovable por parte de un ingeniero hidráulico.

6. Heterogeneidad e inequidad social en las localidades

La inequidad social facilita la expresión de distintas posiciones frente a proyectos de inversión con efectos adversos significativos. Las inversiones que consideran programas de empleo, programas de inversión social y comunitaria, se pueden transformar rápidamente en ofertas prácticamente irrenunciables en territorios donde existe un alto nivel de pobreza. Sin embargo, otros actores pueden no compartir esta perspectiva, por lo

tanto el ofrecimiento de este tipo de beneficios puede ser visto como un esfuerzo de “comprar” adhesión a los proyectos. Esta situación puede aumentar significativamente la conflictividad entre los miembros de una comunidad local y en torno al proyecto. Lo anterior resalta la relevancia de considerar que las comunidades locales no son homogéneas y se requiere contar con la participación de todos los actores involucrados.

7. Visiones diferentes sobre aspectos relevantes de la evaluación ambiental

Si bien el SEIA es una instancia eminentemente técnica y orientada al establecimiento de conclusiones objetivas, en muchos casos la línea de base del área de influencia, la predicción y evaluación de impactos significativos o las medidas propuestas por el titular y su efectividad, pueden ser objeto de visiones diferentes. Por ejemplo, la evaluación de los impactos en el valor paisajístico por parte de la comunidad aledaña puede ser distinta a la evaluada por el titular o incluso a las de visitantes foráneos. Debido a ello, puede ocurrir que las

decisiones que se tomen en el transcurso de la evaluación ambiental no cuenten con la conformidad de todos los actores involucrados, lo cual puede gatillar o aumentar la conflictividad en torno a un proyecto. Por cierto, la consideración de las visiones diferentes contribuye a prevenir potenciales conflictos.

Estas causas principales de conflictos en el contexto del SEIA son ilustradas en la **Figura N° 2**.

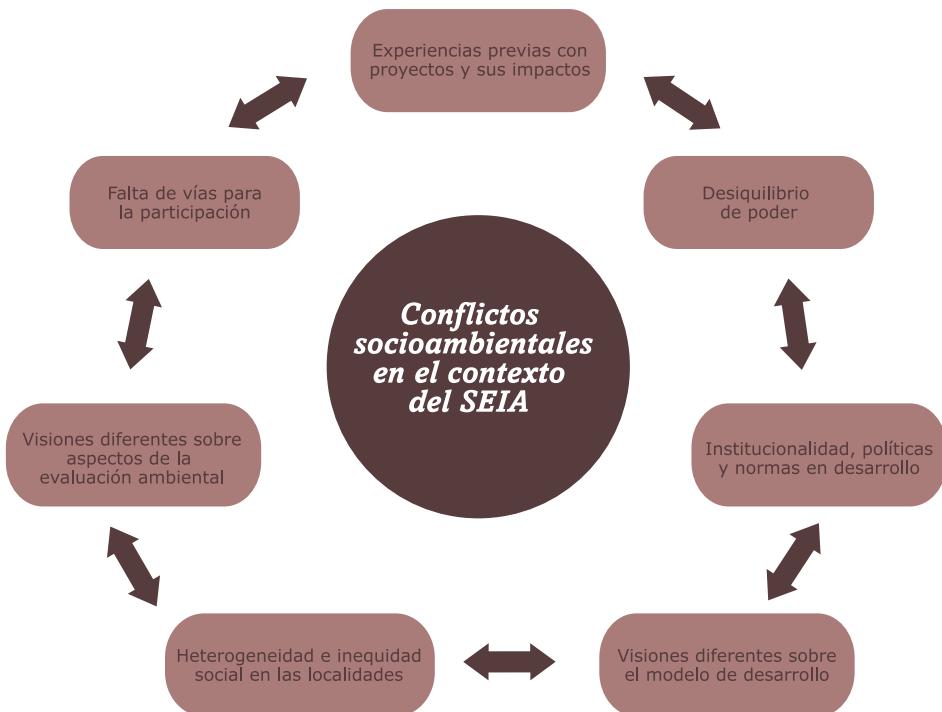


Figura N°2. Causas estructurales de conflictos en el contexto del SEIA

Fuente: elaboración propia

¿Cómo es posible abordar un conflicto socioambiental, dada la gran cantidad de causas que pueden generarlos?

En el contexto de un proyecto específico, el foco más relevante para abordar los conflictos es la **calidad de las relaciones o interacción existente entre el conjunto de los actores involucrados - titular, comunidad, autoridades y otros actores- y cómo esta interacción impacta al desarrollo del proyecto mismo.**

La ausencia de vías de interacción o una mala calidad en las relaciones entre los diversos actores involucrados puede sembrar la desconfianza y dudas sobre la validez de la información proporcionada en relación al proyecto y sus impactos, y de este

modo aumentar la potencial conflictividad en torno al proyecto. Por contraste, la existencia de canales de comunicación, sumada a esfuerzos de buena fe orientados al diálogo entre las partes fomentará el establecimiento de interacciones constructivas, generando las confianzas básicas que permitan mejorar la calidad de la información relativa al proceso de evaluación ambiental, y permitiendo el desarrollo de soluciones pertinentes y de valor compartido respecto de posibles controversias.

Respecto a un proyecto específico, se recomienda que se identifique la presencia de las causas estructurales señaladas y la magnitud de sus manifestaciones, con la intención de adoptar estrategias orientadas a moderar sus efectos destructivos.

2.3 | Principios para mejorar las relaciones entre los actores involucrados

Esta Guía propone dos principios generales que debiesen orientar la interacción entre los diferentes actores involucrados, de los cuales se desprenden las recomendaciones, procedimientos, criterios y herramientas a aplicar. Estos principios son los siguientes:

1. La participación es gravitante. Las personas están demandando con mayor fuerza la posibilidad de incidir en las acciones y decisiones en materias de desarrollo susceptibles de afectar su entorno y calidad de vida. Por lo tanto, es importante considerar la participación como un aspecto fundamental en el ciclo de vida de los proyectos de inversión. La participación no es sólo entregar información o discutir sobre las características de un proyecto, sino que debiera implicar que los actores involucrados puedan incidir en los procesos de toma de decisiones sobre el proyecto, dándole mayores niveles de pertinencia con el entorno. Para ello se debe asegurar que existan las condiciones, las capacidades y los plazos necesarios para una participación significativa.

2. Es posible generar beneficios mutuos². Es posible generar acuerdos que respondan a los intereses claves de los actores involucrados, sin crear una dinámica de dependencia en el mediano y largo plazo. Esto es crear valor compartido, para lo cual es necesario:

A. Un enfoque territorial, que considere las características específicas del territorio en donde se pretende instalar el proyecto, que identifique y analice los impactos del proyecto -positivos y negativos, ambientales y no ambientales- y que atienda en este análisis las distintas cosmovisiones sobre el territorio.

B. Una mirada de largo plazo, que no sólo permita la aceptación social de un proyecto al momento de aprobarlo ambientalmente, sino que posibilite un futuro mejor y sustentable para las comunidades afectadas. Pensar sólo en el corto plazo tiende a generar dificultades en el largo plazo.

C. Un compromiso de incluir a todo el rango de actores involucrados, y de tomar acciones para fortalecer las relaciones con ellos. La interacción entre los actores, procurando que nadie sea excluido, lleva a soluciones mejores y más estables, aprovechando sus capacidades y el conocimiento local. Fortalecer las relaciones involucra escuchar, compartir información, trabajar en conjunto, respetar tiempos y acomodar las diferencias culturales, entre otras acciones que permiten generar confianza.

D. Espacios para el aprendizaje y la generación de opciones pertinentes. Es vital estar dispuesto a aprender sobre las principales aspiraciones y necesidades de los actores involucrados, y de este modo buscar en conjunto potenciales opciones que las satisfacen en la medida posible.

Lo anterior puede resumirse en la **Figura N° 3**, donde se relacionan los diferentes elementos de los principios para la interacción entre los actores involucrados.

² Es importante hacer la salvedad que, en determinados casos, los actores podrían no compartir este principio, como por ejemplo aquellos que rechacen el proyecto y no estén dispuestos a establecer canales de diálogo y relación colaborativa con el titular. En esos casos, es recomendable de todas maneras mantener al menos una vía de comunicación e información permanente de manera de asegurar el acceso a información de primera fuente sobre el proyecto.

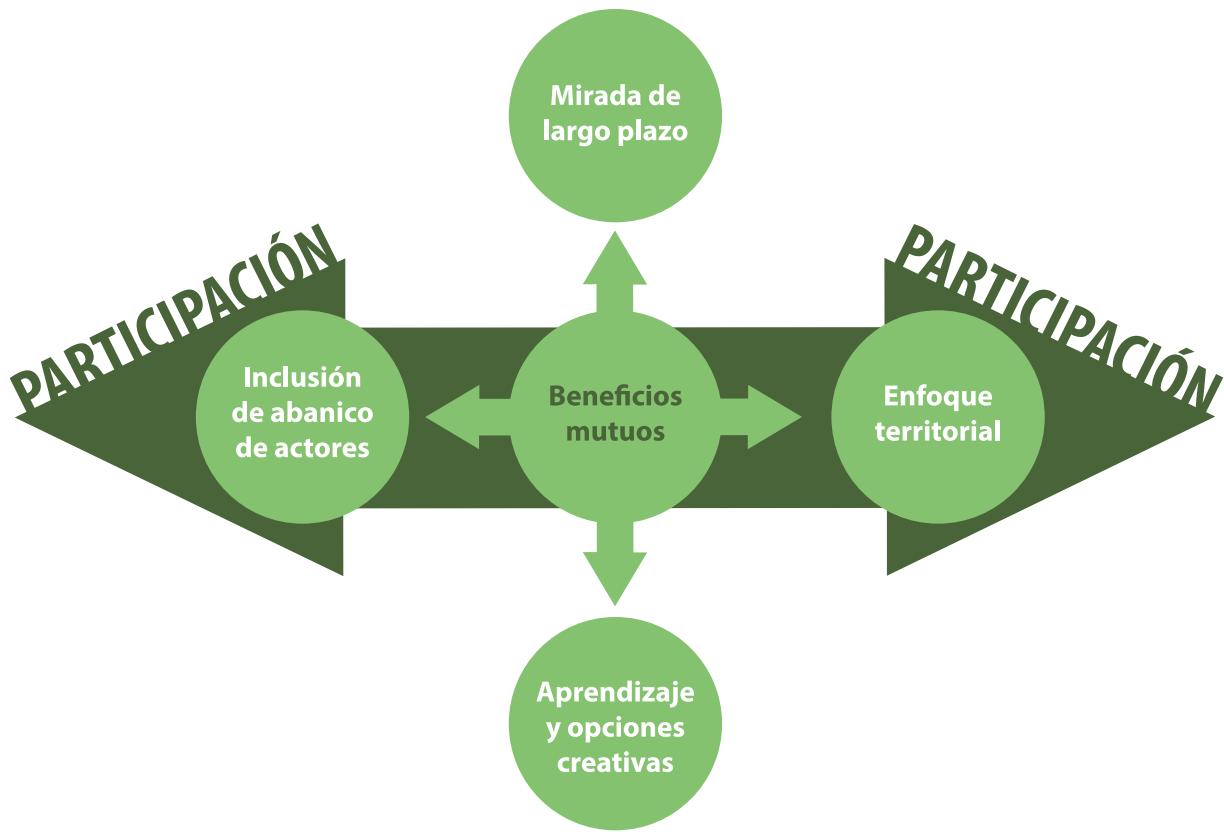


Figura N°3. Principios para mejorar la relación entre actores involucrados

Fuente: elaboración propia

3

ANÁLISIS DE LA CONFLICTIVIDAD POTENCIAL

El objetivo de esta fase es analizar, desde las etapas tempranas del ciclo de vida de un proyecto, sus posibles fuentes de conflictividad y los alcances de la misma. Esto permite tomar mejores decisiones y demostrar de manera temprana el compromiso de trabajar con todos los actores involucrados.

El análisis de la conflictividad potencial contribuye a tomar una decisión informada para proceder con un proyecto o evitar su realización en un territorio determinado. Si se decide proceder con el proyecto, este análisis permite que sus propONENTES tomen medidas orientadas a prevenir los conflictos o a procurar de manera anticipada su transformación positiva.

3.1 Conceptos centrales

¿Qué significa analizar la conflictividad potencial de un proyecto?

Analizar el grado de conflictividad potencial de un proyecto dado supone, de un lado, la identificación de las obras, partes y acciones del proyecto que son susceptibles de generar impactos y, de otro lado, caracterizar el entorno social y ambiental del lugar en el que se pretende emplazar. Acto

seguido, ambos elementos (proyecto y entorno) son superpuestos, analizando en detalle su interacción y nudos críticos –en función de su conflictividad potencial-, y proyectando posibles vías de evolución, vale decir, cómo interactúan ambos elementos a través del tiempo.

Lo anterior implica que:

Entorno social y ambiental + proyecto



Causas específicas de conflictos socioambientales

¿Cuál es el “entorno” de un proyecto?

El entorno social y ambiental de un proyecto se refiere a los variados aspectos del **contexto territorial** en el cual un proyecto se instala. Este entorno incluye las siguientes características:

- la geografía y los recursos naturales del lugar;
- el contexto histórico y cultural (incluyendo experiencias previas en la zona con proyectos de inversión);
- el contexto socio-político local;
- el contexto socio-económico local, incluyendo la mano de obra en la zona;
- la demografía, incluyendo indicadores de educación, salud y seguridad;
- la infraestructura existente en las inmediaciones del proyecto;
- el valor ambiental del territorio;
- el patrimonio cultural presente en el territorio.

¿Qué beneficios supone realizar un análisis de la conflictividad potencial?

Detectar en forma temprana los potenciales conflictos asociados a un proyecto permite incorporar, en las primeras fases de la elaboración de un proyecto, cambios a su diseño para que sea más pertinente al entorno y aceptable para los actores involucrados, y por lo tanto, menos conflictivo. En otros casos, detectar anticipadamente un probable conflicto puede llevar a la decisión de no realizar el proyecto o de implementarlo en una ubicación alternativa.

3.2 Procedimientos, criterios y herramientas

3.2.1. Herramientas de apoyo para conocer el entorno del proyecto

En la preparación del diagnóstico y análisis del entorno, que debe considerar los aspectos señalados en el ítem anterior, utilizando fuentes

de información primarias y secundarias, las siguientes herramientas pueden ser útiles para una comprensión integral del entorno y sus actores.

Análisis de la conflictividad potencial

Herramienta N°1: Identificación y análisis de los actores involucrados

El conocimiento del tejido social del entorno del proyecto genera insumos esenciales para la detección de indicadores de potenciales conflictos que se han de enfrentar a futuro. De igual modo, junto con entregar antecedentes para un diagnóstico temprano del escenario social, este conocimiento provee de insumos esenciales para el diseño de un plan de medidas y futuras estrategias de relacionamiento comunitario.

Una primera tarea es la identificación temprana del conjunto de actores que podrían vincularse al proyecto, vale decir, identificar los actores involucrados. Para esto, se sugiere emplear criterios amplios e inclusivos. Una lluvia de ideas respecto a los posibles actores involucrados puede ser un primer acercamiento, respaldado por datos contenidos en fuentes de información secundaria (bibliografía, estadísticas, documentos, etc.). Hecho esto, el equipo a cargo del proyecto podrá validar este listado preliminar de actores en terreno, consultando activamente con actores y organizaciones locales. Estas consultas en terreno e indagaciones preliminares permitirán obtener un conocimiento actualizado y en mayor profundidad sobre las características que definen a los diversos actores involucrados, así como sus actitudes y percepciones en relación al proyecto.

Una segunda tarea será organizar este listado preliminar en tipologías (p.ej.: "ONG's", "organización religiosa", "líder de opinión", "especialmente afectados", etc.). Con ello se estará en condiciones de elaborar un sociograma de actores involucrados, esto es, una representación visual de las diversas categorías de actores sociales, el tipo de vínculo que existe entre ellos (p.ej.: si existen lazos de amistad y parentesco, si se superponen integrantes de una u otra organización, el grado de influencia que ejerce una sobre otra, etc.), y sus percepciones y actitudes frente al proyecto. En la confección de estos productos, se recomienda la asesoría de un profesional de las ciencias sociales familiarizado con estos métodos.

Fuente: elaboración propia, en base a ICMM (2012).

Análisis de la conflictividad potencial

Herramienta N°2: Mapas de la comunidad

El mapa de la comunidad, que también puede denominarse “etnomapa”, es la representación visual de lo que la comunidad percibe como su espacio geográfico. Procura así un conocimiento del territorio “desde adentro”, esto es, desde la perspectiva de los propios actores involucrados. Lo anterior es relevante, pues la evaluación de impacto ambiental fácilmente podría pasar por alto la existencia de hitos significativos presentes en el territorio, altamente valorados por la comunidad, cuya afectación por el proyecto podría suscitar futuros conflictos. De igual forma, estos mapas de la comunidad proveen insumos relevantes para el diseño de un plan de medidas y estrategias de relacionamiento comunitario pertinente en términos sociales y culturales.

Para explorar estos mapas comunitarios, es necesario reunirse con los actores involucrados, a quienes se les solicita que dibujen un mapa del territorio. El facilitador de la actividad puede comenzar por trazar un marco general del territorio, para luego continuar rellenando con sus elementos principales; otra estrategia de facilitación consiste en reconstruir los itinerarios y usos cotidianos que hacen las personas y grupos del territorio. La actividad puede ser realizada de forma individual o en talleres grupales, siendo recomendable el empleo de colores en el dibujo, para marcar distinciones y grados de valoración que hacen los sujetos respecto del espacio habitado. Para su confección se recomienda la asesoría de un profesional de las ciencias sociales familiarizado con estos métodos.

Fuente: elaboración propia, en base a ICMM (2012).

3.2.2. Criterios para el análisis de conflictividad potencial: preguntas orientadoras para analizar la interacción del proyecto con el entorno

Los titulares de proyectos y sus consultores pueden incluir en su diagnóstico las siguientes preguntas orientadoras para el análisis de la conflictividad potencial, pudiendo también agregar otras que sean pertinentes:

PREGUNTAS ORIENTADORAS PARA ANALIZAR LA INTERACCIÓN DEL PROYECTO CON EL ENTORNO

1. Participación en decisiones sobre el proyecto:

Las siguientes preguntas apuntan a identificar qué oportunidades existen o se contemplan para que los distintos actores involucrados puedan ser escuchados por el titular y participar en decisiones acerca del proyecto.

- ¿Qué canales existen para que las comunidades y otros actores puedan expresar sus prioridades e inquietudes respecto del proyecto?
- ¿Cuál es la efectividad de los canales existentes para considerar prioridades e inquietudes de los actores involucrados?
- ¿Qué canales contemplará el proyecto para que las comunidades y otros actores puedan expresar sus prioridades e inquietudes respecto del proyecto?
- ¿Cómo son las relaciones entre el titular del proyecto y los actores locales, si es que existen?
- ¿Los actores locales sienten que sus opiniones son escuchadas?

2. Experiencias previas con proyectos:

Las siguientes preguntas se orientan a identificar y caracterizar experiencias previas de los actores involucrados con otros proyectos, así como la percepción que tienen respecto al titular, lo cual puede influir en la conflictividad del proyecto.

- ¿La comunidad local ha tenido experiencias negativas con otros proyectos de inversión similares? Si fuera así, ¿En qué consistió esa experiencia?
- ¿Existen antecedentes de conflictos socioambientales en el territorio en que se emplazará el proyecto y su área de influencia?
- ¿Cuáles experiencias previas a nivel nacional podrían influir en las percepciones sobre este proyecto y sus impactos?
- ¿Cuál es la percepción de los actores involucrados respecto al titular del proyecto?
¿Influye en ella proyectos anteriores del titular?

3. Aspectos técnicos de los proyectos y la evaluación ambiental:

Las siguientes preguntas apuntan a que la información acerca del proyecto sea comprensible por parte de los actores involucrados.

- ¿Los actores involucrados conocen o están familiarizados con los aspectos técnicos que son fundamentales para entender el proyecto?
- ¿Los actores involucrados conocen o están familiarizados con los modelos y metodologías empleadas por el Titular para la predicción y evaluación de los impactos del proyecto?
- ¿Se contemplan acciones para favorecer la comprensión de los elementos técnicos del proyecto a los actores involucrados?

4. Impactos del proyecto y medidas:

Las siguientes preguntas apuntan a asegurar que se considera todo el rango de posibles impactos del proyecto, y además cómo éstos podrían ser percibidos por los actores involucrados.

- ¿Cuáles son los probables impactos del proyecto?
- ¿Quiénes son los actores potencialmente afectados por los impactos del proyecto?
- ¿Cómo serán percibidos estos impactos por los actores involucrados?
- ¿El balance de impactos positivos y negativos del proyecto da un resultado percibido como perjudicial para la comunidad?
- ¿Cuáles pueden ser las medidas de mitigación, reparación o compensación ante tales impactos?
- ¿Cuáles de las medidas señaladas pueden tener mayor efectividad, según la percepción de los actores involucrados?

5. Desequilibrios de poder:

Las siguientes preguntas ayudan a indagar sobre las percepciones acerca de quiénes pueden influir sobre el proyecto, y en particular si los actores más afectados consideran que pueden hacerlo.

- ¿Cuáles actores tienen mayor capacidad que otros para influir sobre las decisiones acerca del proyecto? ¿Por qué? Se sugiere ordenar a todos los actores involucrados en un esquema de mayor a menor poder.
- ¿Cuáles recursos y capacidades tienen los diferentes actores, incluyendo los actores más afectados, para entender y opinar sobre el proyecto y sus impactos (información, fondos, apoyo técnico, etc.)?
- ¿Contempla el proyecto alguna forma de empoderar a los actores que son menos influyentes?

6. Relación con políticas y normas:

Las siguientes preguntas buscan identificar posibles desacuerdos o confusiones que podrían surgir en relación a la normativa ambiental aplicable al proyecto y a los instrumentos de ordenamiento territorial.

- ¿Existen normas territoriales o sectoriales aplicables al proyecto que pueden contraponerse a su realización³?
- ¿El proyecto es coherente con los instrumentos de ordenamiento territorial de carácter indicativo, tales como Planes de Desarrollo Comunal, Estrategia Regional de Desarrollo u otros?
- ¿Existen políticas públicas o planes del Estado que sean contrarios a una parte o a la totalidad del proyecto?
- ¿Deberá el proyecto ser materia de la consulta indígena establecida en el Convenio 169 de la OIT sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes?

³ Sobre el uso del territorio, se recomienda consultar la "Guía para la descripción del uso del territorio en el SEIA" (2013), disponible en: http://www.sea.gob.cl/sites/default/files/guias/guia_uso_del_teritorio.pdf

7. Existencia de visiones diferentes sobre el desarrollo:

Las siguientes preguntas apuntan a identificar los diferentes valores y visiones que existen con respecto al desarrollo local y el uso de los recursos naturales.

- ¿Qué visiones tienen las comunidades aledañas al proyecto sobre el desarrollo local?
¿Cuáles son las prioridades de desarrollo de los actores involucrados?
- ¿Qué perspectivas existen sobre la vocación productiva del territorio?
- ¿Cómo podría afectar o coincidir el proyecto con el rango de percepciones acerca del desarrollo local y la vocación productiva del territorio?
- ¿Existe diferencia de cosmovisiones sobre el territorio y el uso de los recursos naturales?
¿Existen valores culturales que sean fundamentalmente incompatibles con el proyecto?
- ¿Contempla el proyecto alguna consideración para abordar las diferencias que pueda tener éste con otras visiones de desarrollo y otras cosmovisiones?

8. Distribución social de los impactos:

Las siguientes preguntas apuntan a entender si el proyecto impactará a poblaciones vulnerables (indígenas, mujeres, ancianos, etc.), anticipando con ello la posibilidad de que el proyecto sea percibido como injusto ambiental y socialmente, y por lo tanto sea una probable fuente de conflictividad.

- ¿En el área de influencia del proyecto, existe población especialmente vulnerable?
- ¿Podrían ser impactadas estas poblaciones por el proyecto? ¿Cómo?
- ¿Cómo son distribuidos los impactos negativos del proyecto en el entorno social?
¿El proyecto afecta desproporcionadamente a determinada parte de la población?
- ¿Qué medidas contempla el proyecto para hacerse cargo de la afectación sobre estas poblaciones vulnerables o desproporcionadamente afectadas?

Fuente: elaboración propia

3.2.3. Tareas de los actores involucrados

Los titulares y consultores tienen la responsabilidad principal en materia de análisis de la conflictividad potencial de un proyecto. Sin embargo, otros actores involucrados –SEA, autoridades locales,

comunidades y sociedad civil- pueden desempeñar un papel central en este sentido. A continuación se reseñan brevemente algunas tareas potenciales para todos los actores involucrados.

TAREAS EN EL ANÁLISIS DE LA CONFLICTIVIDAD POTENCIAL
Según actores involucrados

Actores involucrados	Tareas específicas
Titulares	<ul style="list-style-type: none"> • Entender el entorno del proyecto y como podría impactar en ese contexto. • Conocer la potencial conflictividad de su proyecto. • Solicitar un análisis crítico a sus consultores, no meras descripciones.
Consultores	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar en mapas a los actores involucrados y las características del entorno. • Identificar temas y preocupaciones de los actores ligados al territorio. • Analizar crítica y exhaustivamente el grado de conflictividad potencial del proyecto junto al titular.
SEA (roles informales)	<ul style="list-style-type: none"> • Orientar a los titulares, en etapas tempranas, en la comprensión del entorno del proyecto y en la identificación de los actores involucrados (por ejemplo, en el marco del análisis de pertinencia de presentar el proyecto al SEIA). • Informar, empoderar y capacitar a la comunidad de manera anticipada al ingreso del proyecto al SEIA.
Autoridades locales	<ul style="list-style-type: none"> • Proveer información crítica a las partes para entender las condiciones del entorno del proyecto. • Articular prioridades e intereses de los habitantes del territorio.
Comunidades y sociedad civil	<ul style="list-style-type: none"> • Explicitar claramente sus preocupaciones, expectativas y prioridades respecto del entorno y los proyectos. • Informarse lo mejor posible sobre el proyecto y sus impactos. • Considerar participar en esfuerzos de entender el entorno del proyecto. • Si se decide participar, mantener a los integrantes de la comunidad informados sobre las actividades de sus dirigentes/as.

Fuente: elaboración propia

4

PREVENCIÓN DE CONFLICTOS

El análisis de la conflictividad potencial y la preventión de conflictos son elementos intrínsecamente ligados, ya que al identificar posibles conflictos es necesario tomar medidas y acciones concretas para mitigar sus causas y así prevenir sus efectos

negativos. En este capítulo se señalan criterios y herramientas para la prevención de conflictos socioambientales en relación a proyectos sometidos al SEIA.

4.1 Conceptos centrales

La **prevención** de conflictos se refiere a acciones sistemáticas previas a la potencial manifestación de la conflictividad, realizada con la finalidad de mitigar sus causas y evitar sus efectos negativos.

Para prevenir conflictos no sólo se deben tomar medidas para modificar aspectos del proyecto, sino que es fundamental ofrecer espacios de

participación a los actores involucrados para que éstos puedan incidir en las decisiones sobre el proyecto que les conciernen. La participación de los actores involucrados permitirá establecer modos de relación, agendas y estrategias comunes que apunten a construir valor compartido en torno al proyecto.

La clave de la prevención se juega en la inclusión temprana de todos los actores involucrados y la posibilidad real de incidir en las decisiones susceptibles de afectarlos. Ello constituye una oportunidad para generar confianzas y relaciones positivas en torno al proyecto.

4.2 Procedimientos, criterios y herramientas

4.2.1. Implementar procesos de participación temprana para la prevención de conflictos socioambientales

La participación temprana tiene como objetivo general permitir que los actores involucrados puedan compartir y mejorar la información que tienen sobre el proyecto y sus capacidades de incidir en él, abriendo espacios de encuentro, diálogo y construcción de compromisos entre los interesados, de manera anticipada al ingreso del proyecto en

el SEIA. La participación temprana o anticipada es un proceso de suma importancia para la prevención de conflictos socioambientales, el cual ha sido tratado y recomendado por el SEA en la "Guía para la participación anticipada de la comunidad en proyectos que se presentan al SEIA" (SEA, 2013), que se reseña en el siguiente cuadro:

Guía para la participación anticipada de la comunidad en proyectos que se presentan al SEIA (SEA, 2013)

Esta Guía identifica y caracteriza los beneficios de realizar procesos de participación anticipada en relación con proyectos que se someten al SEIA, y además reseña un conjunto de recomendaciones y técnicas para implementar estos procesos de participación anticipada. La Guía se encuentra disponible en el sitio web del SEA, en la siguiente dirección:

http://www.sea.gob.cl/sites/default/files/guias/GuiaPAC_anticipada_FINAL_20130711.pdf

4.2.2. Criterios para la prevención de conflictos socioambientales

A continuación se entrega un conjunto de criterios a considerar en el diseño de mecanismos participativos orientados a la prevención de conflictos socioambientales.

CRITERIOS PARA LA PREVENCIÓN PARTICIPATIVA DE CONFLICTOS SOCIOAMBIENTALES

Criterio	Detalle
Anticipación: comenzar durante etapas tempranas	Iniciar el proceso de participación desde etapas tempranas del proyecto, dando tiempo y espacio para que los actores involucrados puedan incidir en decisiones importantes. Idealmente, la participación empieza durante la fase de diseño del proyecto.
Inclusividad: aplicar una definición amplia de “actores involucrados”	<p>Conocer e incorporar a los actores involucrados es clave para poder entender, abordar y conciliar sus preocupaciones e intereses. Incluir un amplio rango de actores en los procesos de participación promueve el reconocimiento y comprensión de la diversidad de perspectivas existentes sobre el proyecto y sus impactos ambientales.</p> <p>Como se mencionó en el capítulo 2 (numeral 2.1), un actor involucrado es cualquier persona, grupo u organización que está, o que se estima vinculado, afectado y/o interesado por un proyecto o actividad sometido al SEIA, y/o que puede incidir en el proyecto, sea de manera positiva o negativa.</p> <p>Más específicamente, los actores involucrados pueden incluir a:</p> <ul style="list-style-type: none">• las personas o grupos que son o pueden ser directa o indirectamente impactados por el proyecto;• las personas que han explicitado claramente su interés en el proyecto;• las personas que pueden facilitar, obstruir u afectar una decisión o acción relacionada con el proyecto;• personas o expertos locales con conocimiento relevante para el proyecto; <p>Se deben generar instancias de diálogo, a objeto de facilitar que la definición de actores involucrados emerja desde “adentro”, y no sólo a partir de la definición de la situación realizada por titulares y consultores (desde “afuera”), lo cual implica incluir las personas o grupos que se consideran actores involucrados, aunque el análisis realizado u otras partes no los indiquen como tales.</p>
Representatividad: considerar adecuadamente los diversos intereses en los procesos de participación	Para algunas instancias de participación, especialmente reuniones que son abiertas para todo el público interesado (como los talleres de participación ciudadana en el SEIA), es importante permitir que cualquier persona que quiera comentar o hacer una pregunta acerca del proyecto pueda hacerlo. Sin embargo, en otras instancias de participación puede ser más productivo trabajar con un grupo más acotado de representantes que legítimamente actúen de parte de un grupo de personas.

Criterio	Detalle
<p><u>Representatividad:</u> considerar adecuadamente los diversos intereses en los procesos de participación</p>	<p>Trabajar con representantes es recomendable, por ejemplo, cuando hay un número muy alto de actores involucrados, y por lo tanto realizar un diálogo entre todos no es factible. También se recomienda trabajar con representantes cuando el objetivo de un proceso de participación es negociar acuerdos y/o buscar soluciones concretas a problemas específicos en conjunto, resguardando que exista un flujo transparente de información hacia y desde los representados.</p> <p>En estos casos, importa determinar quién puede representar a los diferentes grupos u organizaciones, considerando, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué tan eficazmente puede la persona representar los intereses de una categoría de actores (legitimidad)? • ¿Qué tan eficazmente puede la persona explicar el proceso de participación al grupo que representa? • ¿Tiene la persona algún conocimiento o <i>expertise</i> sustancial que se necesita incorporar al proceso de participación? • ¿Tiene la persona la voluntad y disponibilidad para participar en el proceso? <p>Los representantes deben comprometerse a estar en contacto con los grupos que representan a lo largo del proceso de participación, para mantenerlos informados y consultarlos sobre los temas en discusión. Esto se puede hacer a través de conversaciones informales o mecanismos más formales, por ejemplo a través de minutos de reuniones, diarios murales, boletines, entre otros. De este modo se puede asegurar que los intereses del grupo están realmente representados en el proceso de participación.</p>
<p>Calidad y acceso oportuno a la información</p>	<p>La información debe incluir todos los aspectos del proyecto, incluyendo sus posibles impactos ambientales negativos, y en un lenguaje y formato comprensible, permitiendo así una participación informada y sustancial. Asimismo, la información acerca del proyecto debe ser proporcionada tempranamente. Esta debe ser clara, accesible y comprensible para todos los actores involucrados, incluyendo aquellas personas no capacitadas en temas técnicos, provenientes de culturas distintas o que hablan idiomas diferentes.</p>
<p><u>Recursos suficientes:</u> poner a disposición de la ciudadanía recursos para apoyar la participación</p>	<p>Es importante asegurar que los actores involucrados cuenten con las capacidades y recursos necesarios para participar efectivamente. Esto puede significar, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Financiar capacitaciones y asesorías técnicas. • Asegurar que existe el tiempo necesario para buscar recursos e incorporar capacitaciones y asesorías en el proceso participativo. • Contratar traductores y facilitadores interculturales, en caso de ser pertinente, por ejemplo, en el caso de personas, comunidades y pueblos indígenas.

Criterio	Detalle
Vínculo claro entre la participación y la toma de decisiones	<p>Es importante comunicar clara y tempranamente el mecanismo en virtud del cual los puntos de vista expresados por los actores involucrados incidirán sobre la toma de decisiones relativas al proyecto en cuestión. No hacer esto puede alimentar falsas expectativas respecto del proceso participativo y con ello generar frustración, al tiempo que se puede generar confusión sobre los objetivos de la participación. Esto, a su vez, puede aumentar la desconfianza e incluso intensificar la conflictividad.</p> <p>En particular, es importante comunicar si el proceso será informativo, consultivo o resolutivo, vale decir, hacer una distinción entre procesos de participación que tienen como objetivo principal la entrega de información, procesos que buscan solicitar opiniones e incorporarlas en la toma de decisión final o procesos que busquen generar un acuerdo sobre ciertos temas. Al respecto, se debe tener presente que la participación en el proceso de prevención debe superar el alcance informativo.</p>
Considerar la inclusión de una tercera parte multiparcial	<p>La inclusión de una tercera parte multiparcial puede contribuir a mejorar la credibilidad y el resultado del proceso participativo (para más detalle sobre este aspecto, véase el recuadro siguiente y el capítulo 5).</p>
Reconocer que la participación no es una solución para todo	<p>La participación aumenta la probabilidad de que el proyecto sea diseñado y ejecutado en una forma compatible con los intereses y deseos de los actores susceptibles de ser afectados. Sin embargo, es importante recordar que incluso la participación realizada de manera anticipada y las buenas prácticas recomendadas no aseguran la ausencia de conflictos.</p> <p>De acuerdo con lo explicado en el capítulo 2, es importante recordar que hay causas estructurales de conflictos que exceden la instancia de un proyecto individual. Asimismo, puede haber diferencias fundamentales entre los intereses y prioridades de los actores involucrados que son difíciles de abordar a través de procesos de participación. Además, estas diferencias pueden llevar a algunos actores a decidir no participar en estos procesos. La decisión de no participar es válida y debe ser respetada.</p>

Fuente: elaboración propia

¿Qué es una tercera parte multiparcial?

Una “tercera parte multiparcial” se refiere a una persona, grupo u organización que no tiene intereses o preferencias sobre los aspectos sustanciales de un proyecto, ni con respecto a los actores involucrados. Empero, más allá de la “imparcialidad” que implica la objetividad y ausencia de sesgos, la “multiparcialidad” implica poner en valor todos los puntos de vista y actuar en reconocimiento de situaciones de asimetría o desequilibrio para hacer valer las perspectivas de los actores con menor influencia, con el fin de garantizar que el trabajo conjunto sea constructivo y equitativo.

Un facilitador multiparcial es alguien que puede guiar un proceso participativo, gestionando las relaciones entre los actores, los debates sobre los temas sustanciales y el proceso que se define para tomar decisiones y resolver desacuerdos.

A diferencia de otros tipos de terceros, por ejemplo árbitros o jueces, los facilitadores normalmente carecen de poder de toma de decisión o autoridad formal para imponer alguna decisión o solución. Este tipo de tercero tiende a ser el más apropiado para facilitar procesos de participación y otros tipos de procesos colaborativos que son de carácter voluntario.

Si esta tercera parte siente que un proceso contradice sus valores o principios personales, debe retirarse del proceso. Los facilitadores multiparciales deben opinar y abogar por procesos de interacción que sean creíbles y justos, ayudando para que los intereses y las necesidades de todos los actores sean escuchadas y tratadas de manera adecuada.

4.2.3. Herramientas de prevención

A continuación se entrega un conjunto de herramientas orientadas a la prevención de un conflicto socioambiental:

Herramienta de prevención N°1 Evaluación participativa de actores involucrados

La evaluación participativa de actores involucrados es un proceso participativo y transparente para identificar los actores involucrados y, al mismo tiempo, armar la base y la visión para un trabajo participativo con ellos sobre los grandes hitos del proyecto, por ejemplo, estudios de línea de base, plan de medidas de mitigación u otras materias.

Esta herramienta sirve para:

- Identificar los actores involucrados;
- Identificar los temas más importantes para los actores involucrados, sus intereses y preocupaciones fundamentales;
- Identificar posibles vías para abordar potenciales problemas o fuentes de conflicto;
- Establecer una plataforma para el trabajo en conjunto con los actores involucrados.

En términos generales, la evaluación participativa de actores involucrados consiste en realizar entrevistas, garantizando confidencialidad y anonimato, con los actores involucrados, y después sintetizar los resultados en un informe que consolida y presenta la información recopilada. El informe es público, en el sentido que se distribuye a todos los entrevistados y se permite difundir abiertamente. Como se describe más abajo, es común que un facilitador multiparcial realice la evaluación, en parte para aumentar la credibilidad del proceso y del informe, velando para que se recopile y transparenten todas las perspectivas sobre el proyecto, tanto las positivas como las negativas o críticas.

A continuación se presentan los 5 pasos para llevar a cabo esta evaluación.

1. Definir y validar los objetivos y la metodología de la evaluación

El proceso de evaluación participativa de actores involucrados se empieza estableciendo con claridad los objetivos que se quieren lograr y la metodología que se aplicará para conseguirlos. Aunque típicamente se siguen los pasos descritos aquí, puede ser necesario realizar ajustes según el contexto específico en el cual se realiza la evaluación. Por ejemplo, los ajustes se pueden relacionar con la manera de contactar a los actores involucrados, el método de entrevistas a aplicar y el nivel de confidencialidad de la información.

Al momento de definir el proceso de evaluación participativa se debe considerar lo siguiente:

- **Objetivos y alcances:** ¿Qué se quiere lograr con la evaluación? ¿Cuáles temas serán abordados inicialmente?
- **Metodología:** ¿Cómo se realizará el proceso? ¿Cuántas y qué tipo de entrevistas son factibles de realizar?

- **Convocante(s) y equipo:** ¿Quiénes piden la evaluación? ¿Quiénes la realizarán? ¿Se utilizará un tercero imparcial? ¿Se requiere la participación de otro actor u organización para aumentar la legitimidad del proceso?
- **Recursos:** ¿Es factible la evaluación dado los recursos disponibles de tiempo, dinero, personal, voluntad política u otros? ¿Se puede buscar recursos adicionales si son necesarios?

Una vez que se ha considerado lo anterior, y definido preliminarmente el proceso de evaluación que se quiere implementar, es recomendable validar el plan con algunos actores importantes y representativos antes de implementarlo. Esto para asegurar que desde su perspectiva el proceso es factible y para mostrar, desde el inicio, una apertura para escuchar a los actores involucrados y trabajar en conjunto con ellos.

Si el titular del proyecto está impulsando la evaluación participativa, debe validar sus objetivos y metodología al interior de su compañía. Ello para asegurar que internamente hay suficiente alineación y quienes toman decisiones entienden y están de acuerdo con realizar una evaluación participativa.

2. Preparar una lista preliminar de los actores a entrevistar

Una vez que esté definido y validado el plan que se aplicará, se debe identificar preliminarmente a quienes se entrevistará. La idea es crear una lista preliminar de actores para contactar, que posteriormente incluya a otras personas que sean señaladas en las entrevistas. Esto es importante porque un objetivo principal de la evaluación es identificar todas las personas, grupos y organizaciones que son, o que se consideran actores involucrados. En la misma línea, al preparar la lista preliminar, se debe considerar la definición amplia de actor involucrado, descrita anteriormente en conexión con el criterio de inclusividad.

Al preparar la lista preliminar, es importante considerar lo siguiente:

- **La representatividad.** No todos los actores incluidos en la lista deben necesariamente ser representantes oficiales de un grupo u otro. Sin embargo, normalmente no se puede entrevistar a todos los actores potencialmente involucrados en un proyecto o conflicto socioambiental, así que vale la pena considerar si los actores en la lista representan, formal o informalmente, a otras personas o grupo humano.
- **La diversidad de perspectivas.** La evaluación participativa busca recopilar todas las perspectivas existentes acerca del proyecto o conflicto socioambiental. Por lo tanto, es importante considerar si los actores en la lista podrían representar la diversidad de opiniones que tienen los actores involucrados. Es importante subrayar que una evaluación que omite perspectivas importantes, por ejemplo la de oposición al proyecto, probablemente el proceso no será considerado como legítimo por parte de los actores involucrados y por lo tanto éste no tendrá tanta utilidad.
- **Actores claves.** Habitualmente existen personas u organizaciones que muchos actores involucrados las consideran voces importantes, sea por su liderazgo o bien por los conocimientos que manejan. En la medida de lo posible, se debería asegurar que estos actores claves estén incluidos en la lista preliminar.

La preparación de una lista preliminar normalmente involucra investigaciones previas, utilizando fuentes tales como la prensa, redes sociales, visitas a terreno u otras. Para conocer preliminarmente el rango de percepciones y actores involucrados que podría haber. También es posible indagar estas consideraciones al momento de validar el proceso con un grupo acotado de actores claves, como se describió en el paso 1.

3. Preparar la pauta de entrevistas

Si bien las entrevistas con los actores involucrados no son entrevistas estructuradas, es importante crear una pauta de entrevista identificando preguntas orientadoras. La idea es asegurar que se aborden los temas más importantes y al mismo tiempo se permita que las conversaciones con los actores sean fluidas. Disponer de una pauta de preguntas permite que el entrevistador recopile la información que busca y también admite espacio para recoger opiniones, perspectivas, intereses, comentarios e identificar preguntas nuevas que no han sido previamente establecidas. Esto, a su vez, permite preparar un informe más robusto y al mismo tiempo ayuda a demostrar que se está escuchando.

Lo anterior generalmente implica que la pauta de entrevista sea breve y enfocada en las preguntas más importantes, de acuerdo a los objetivos y alcances de la evaluación participativa. Las preguntas específicas varían según el contexto particular; sin embargo, la pauta debe incluir, en general, lo siguiente:

- Explicación del propósito de la entrevista y el rol del entrevistador;
- Preguntas que exploren los siguientes temas:
 - las percepciones, intereses y preocupaciones del entrevistado en relación con el proyecto;
 - los temas prioritarios para el entrevistado;
 - el nivel de interés y capacidad del entrevistado en un proceso participativo para resolver problemas asociados con el proyecto;
 - la identificación de actores adicionales con los cuales se debe conversar;
- Espacio para comentarios adicionales;
- Explicación de los próximos pasos del proceso de evaluación participativa.

Es recomendable asegurar que las preguntas sean:

- Enfocadas en temas relevantes.
- Abiertas, promoviendo un conocimiento más profundo (no del tipo de respuesta "sí" o "no").
- Claras y simples, para que sean fáciles de entender.
- Neutrales, para capturar las perspectivas de los actores sin mayores sesgos.

4. Agendar y realizar las entrevistas

El próximo paso en la evaluación participativa es citar a los actores identificados en la lista preliminar a realizar las entrevistas. Idealmente las entrevistas se deben realizar personalmente y de manera individual, ya que este formato propicia una conversación más fluida y cómoda. Sin embargo, si es más conveniente para los actores, se pueden realizar entrevistas grupales, por ejemplo, con varios directores de la misma organización. En la medida de lo posible, el entrevistador debe estar disponible para realizar las entrevistas según los horarios y agendas de los entrevistados.

Al comienzo de la entrevista, es importante clarificar el nivel de confidencialidad de la información generada.

Respecto a la confidencialidad de la información es recomendable adoptar los siguientes criterios:

- Que las entrevistas sean anónimas, en el sentido que ningún comentario será atribuido a la persona como individuo; sin embargo, es importante que cada persona entrevistada sienta expresada su perspectiva en el informe final de manera anónima.

- Que en el informe final se incluya una lista de las personas entrevistadas, para aumentar la transparencia del proceso. Sin embargo, si es importante para un actor que su nombre no sea mencionado en dicho informe, éste se puede omitir; si muchos actores piden la omisión de su nombre, es mejor no incluir la lista de entrevistados en el informe.

El objetivo de aplicar este nivel de confidencialidad es promover la apertura, franqueza y espontaneidad de las personas entrevistadas y a la vez permitir que la evaluación sea transparente e inclusiva de todas las perspectivas recopiladas.

Si se estima útil para aumentar la confianza en la confidencialidad de la información, se puede obtener un consentimiento informado formal de las personas entrevistadas. Lo anterior mediante un breve documento que explique los objetivos del proceso de evaluación participativa, de la entrevista y de cómo se garantiza la confidencialidad de la información obtenida mediante la entrevista.

5. Escribir y compartir el informe de hallazgos

Cuando se han realizado todas las entrevistas se debe sistematizar y resumir sus resultados en un informe, enfocado en las principales ideas y percepciones que se obtuvieron de las entrevistas. La meta es presentarlo en un lenguaje imparcial, claro, sencillo y conciso, de modo que sea entendible para mucha gente.

El informe debe considerar específicamente lo siguiente:

- La explicación de los objetivos y la metodología de la evaluación participativa adoptada;
- La presentación de la pauta de entrevista y la lista de personas entrevistadas (si se resuelve incluirla);
- La síntesis de las perspectivas recopiladas, destacando las áreas de acuerdo y desacuerdo;
- La identificación de una propuesta en torno a la posibilidad de convocar un proceso participativo para abordar los problemas detectados.

Es importante compartir un borrador del informe con todas las personas entrevistadas. Ello permite demostrar que se escuchó lo que los entrevistados dijeron y se da la oportunidad para verificar o asegurar que sus perspectivas estén reflejadas fielmente. Esto a su vez permite profundizar y refinrar el informe y además contribuye a aumentar la confianza por parte de los entrevistados.

Una vez incorporadas las observaciones y correcciones de las personas entrevistadas, la versión final debe ser distribuida a cada una de estas personas y además debe ser de acceso público, para asegurar que la evaluación participativa ha sido transparente y de este modo aumentar su legitimidad frente a los actores involucrados.

¿Por qué la evaluación de actores involucrados debe ser participativa y de acceso público?

Realizar una evaluación participativa de actores involucrados puede demostrar una voluntad por parte del titular del proyecto de escuchar y reconocer abiertamente a todas las opiniones existentes, incluyendo la de actores con perspectivas negativas hacia el proyecto. Para lograr este objetivo, es vital que los resultados de la evaluación sean transparentes y accesibles, aun si la evaluación refleja perspectivas críticas u opositoras. Ello da pruebas de la buena fe, un aspecto clave para la construcción de confianzas.

Cuándo es recomendable utilizar un facilitador multiparcial para realizar la Evaluación Participativa de Actores Involucrados?

Es recomendable contar con un facilitador multiparcial de formación profesional para realizar una evaluación de esta naturaleza, especialmente cuando existe una historia de tensión o de relaciones problemáticas entre el titular del proyecto y los otros actores involucrados. En estos casos, tiende a ser más fácil para los actores hablar abiertamente con una parte multiparcial que con el titular o sus consultores. Hay otras dos razones principales para utilizar un facilitador:

- 1.** El facilitador puede asegurar con más credibilidad que el informe final incluya todas las perspectivas recogidas en las entrevistas y que no presente información sesgada.
- 2.** El facilitador tiene capacidades para evaluar la posibilidad de implementar un proceso participativo para resolver problemas, si esto se considera necesario o útil dado los hallazgos de la evaluación. Además, si se determina que es posible y recomendable proceder con tal tipo de proceso participativo, un facilitador tiene las competencias necesarias para jugar un rol en el diseño e implementación del proceso.

Un tema clave al respecto es el financiamiento de los honorarios del facilitador, situación que debe ser oportunamente informada y transparentada a todos los actores interesados.

Herramienta de prevención N°2

Scoping: definición participativa de alcances de un proyecto

El *scoping* es un proceso que incorpora, de manera previa a la elaboración de un Estudio de Impacto Ambiental (EIA) o una Declaración de Impacto Ambiental (DIA), a los actores involucrados en la identificación de los impactos ambientales del proyecto. Asimismo, en este proceso se abordan los temas, preguntas y preocupaciones de mayor importancia para los actores involucrados y se puede constatar la necesidad de hacer modificaciones al proyecto.

Producto del *scoping* pueden surgir alternativas de diseño del proyecto, o de emplazamiento alternativos de sus partes y obras, lo cual puede ser información útil antes o durante la preparación de la respectiva DIA o EIA.

En otras palabras, la participación de los actores involucrados en etapa temprana proporciona a estos actores la oportunidad de plantear temas, preocupaciones, intereses y posibles alternativas que después pueden ser considerados en el procedimiento de evaluación de impacto ambiental.

El *scoping* se puede realizar de varias maneras, por ejemplo a través de reuniones abiertas o talleres. Al igual que otros mecanismos de participación, lo más importante es asegurar que este proceso se implemente usando canales de comunicación y participación adecuados para los actores involucrados. Es recomendable hacer un esfuerzo adicional para llegar a las personas, grupos e instituciones críticos a la iniciativa o proyecto, de modo que los temas sensibles aparezcan lo más temprano posible.

Es importante notar que realizar un proceso participativo de este tipo puede requerir la prestación de apoyo técnico para que todos los actores involucrados cuenten con las capacidades y conocimientos necesarios para poder participar⁴.

⁴ Para un tratamiento introductorio, véase Martínez et al. (2001).

Herramienta de prevención N°3

Análisis de alternativas

El análisis de alternativas es un proceso voluntario que consiste en la identificación y consideración de alternativas para el diseño y la ubicación del proyecto, antes que la respectiva DIA o EIA se presente al SEIA. Este análisis puede incluir la posibilidad de no construir el proyecto.

Como se señaló anteriormente, muchas veces el análisis de alternativas surge durante la definición participativa de los alcances ambientales del proyecto -scoping- (herramienta de prevención N° 2), pero también pueden aparecer durante la realización de talleres de participación o a través de una evaluación participativa de actores involucrados (herramienta de prevención N° 1).

El beneficio de la aplicación de esta herramienta es que entrega a la ciudadanía la oportunidad de incidir sobre el diseño o ubicación del proyecto. Al identificar elementos sobre el diseño del proyecto o ubicación de sus partes y obras, que satisfagan mejor las preferencias de los actores involucrados, o al poder demostrar, a través de un análisis riguroso, por qué no es preferible o posible determinados elementos del diseño del proyecto o de su ubicación, se puede contar con argumentos fundados y socializados respecto al diseño y ubicación del proyecto, con lo cual se puede reducir el nivel de conflictividad asociado al mismo.

Además, si durante este proceso se deja en claro que no hay ningún diseño o ubicación que evite el conflicto, el titular puede tomar la decisión de no realizar el proyecto antes de entrar en una etapa de desarrollo del proyecto más avanzada.

Otros beneficios de realizar un análisis de alternativas incluyen lo siguiente:

- Asegura que las alternativas factibles sean identificadas de manera temprana, en vez de en etapas avanzadas del desarrollo del proyecto, cuando realizar cambios de diseño es más difícil y costoso.
- Permite tomar una decisión más informada sobre cuál opción escoger, ya que fuerza un análisis comparativo de los alcances de múltiples opciones, tomando en cuenta factores técnicos en relación con las perspectivas de los actores involucrados.
- Clarifica las posibles ventajas y desventajas de realizar o no el proyecto, dado el contexto local.

Herramienta de prevención N°4

Mecanismos de recepción y atención de quejas, consultas, comentarios y sugerencias

Para poder prevenir un conflicto, es útil establecer canales de escucha para recoger las preocupaciones de los actores involucrados y así poder abordarlas.

La implementación de mecanismos de recepción y atención de quejas, consultas, comentarios y sugerencias permiten a los miembros de las comunidades expresar sus preocupaciones, reclamos, dudas y recomendaciones relacionadas con el proyecto y su alcance ambiental y proporciona herramientas para abordar dichas quejas y sugerencias, dando consistencia y transparencia al proceso de comunicación.

Estos mecanismos permiten atender una controversia o disputa antes de que ésta escale a un conflicto mayor y enriquece el proceso de toma de decisiones con el saber local. Además, permite a los actores involucrados canalizar cualquier otro tipo de necesidades de información relacionadas con el proyecto, que no siempre se expresan por temor a que los titulares los reconozcan como actores sociales conflictivos.

Es recomendable para los titulares de proyectos diseñar e implementar un mecanismo de recepción y atención de quejas, consultas, comentarios y sugerencias lo antes posible, idealmente antes de instalarse en una comunidad. La meta debe ser crear un mecanismo que sea ampliamente accesible para los actores involucrados. Por lo tanto es recomendable consultar con los miembros de la comunidad sobre su diseño y características.

El mecanismo debe ser adecuado para abordar los problemas que podrían surgir durante el ciclo de vida del proyecto y además éste debe ser consistente respecto a cómo los miembros de la comunidad pueden plantear sus preocupaciones. Se debe además asegurar que la comunidad esté informada sobre el mecanismo, cómo se usa y que éste sea efectivo, es decir, que muestre debidamente cómo los tomadores de decisión procesan y proporcionan la respuesta, en un plazo preestablecido, a quien realiza la queja o sugerencia.

Las características particulares de un mecanismo de recepción y atención de quejas, consultas, comentarios y sugerencias, depende de cada contexto específico. Por ejemplo, se puede incluir la instalación de oficinas locales con personas encargadas de este tema, números de teléfono gratuitos, buzones a través de los cuales se pueden expresar comentarios, enlaces en sitios de internet u otros. Una combinación de varios métodos puede ser mayormente efectiva.

Independiente de los mecanismos específicos que se escoja implementar, un **mecanismo de recepción de quejas debe seguir las siguientes etapas:**

1) Diseñar un sistema de gestión interna que defina los alcances del mecanismo, los protocolos de acción, **los tiempos máximos de respuesta**, las personas responsables y los procedimientos para abordar y concluir las quejas o sugerencias. Una vez diseñado el sistema de gestión interna, la propuesta de diseño debe ser validada con los eventuales usuarios, al tiempo que sus observaciones y comentarios deben ser incorporados en el diseño final del mecanismo.

2) *Recibir y registrar la queja, inquietud o sugerencia* a través de vías claramente preestablecidas, donde se recibe y registra lo planteado por el actor local. Estas vías pueden incluir, por ejemplo, representantes del titular designados para recibir quejas y sugerencias; miembros de la comunidad o autoridades locales designadas para recibirlas, números de teléfono gratuitos, buzones ubicados en lugares convenientes u otros métodos.

3) *Evaluar la queja, inquietud o sugerencia recibida* considerando la posibilidad de actuar para resolverlas de manera local. Dependiendo de esta evaluación, la queja, inquietud o sugerencia puede ser rechazada, referida a otra entidad o dar inicio a un proceso para abordarla. En caso que la queja, inquietud o sugerencia no se aborde, se debe comunicar a quien la planteó las causas para desestimarla y cerrar el ciclo. En el caso que la queja, inquietud o sugerencia se aborde a través del mecanismo, se debe seguir al próximo paso.

4) *Decidir cómo se abordará la queja e implementar uno o más métodos para darle solución*, siendo importante permitir varias maneras o métodos para abordar las quejas, inquietudes o sugerencias y admitir que la persona que las presente pueda decidir cuál método usar. Los métodos posibles incluyen lo siguiente:

- **Diálogo informal entre el reclamante y un representante de la empresa**, proceso voluntario a través del cual el reclamante se reúne directamente e informalmente con personal de la empresa para buscar soluciones para la queja presentada.
- **Diálogo en base a intereses de las partes**, proceso colaborativo del tipo descrito en el capítulo 5 del presente documento. Generalmente, involucra la participación de un facilitador multiparcial que ayuda al reclamante y a la empresa a buscar soluciones en función de sus intereses más importantes.
- **Método en base a derechos**, proceso formal, por ejemplo en casos judiciales, que involucra dar solución en base a la toma de decisiones considerando los derechos legales de las partes.

5) *Evaluar el proceso*, en el caso que la queja o reclamo se resuelva a través del método seleccionado. Se debe identificar las lecciones aprendidas para considerarlas en futuros casos. Si la queja o reclamo no se resuelve, hay que reconsiderar el método escogido y su ejecución.

Herramienta de prevención N°5

Búsqueda conjunta de información

La búsqueda conjunta de información es una herramienta que ayuda a los actores involucrados a abordar los desacuerdos sobre información técnica o científica. Mediante este proceso se define en conjunto la información que falta o que debe ser robustecida y los métodos que se utilizarán para conseguir la información faltante e interpretarla. Involucrar a actores relevantes en el levantamiento de información ayuda a generar información percibida como legítima. Idealmente esta herramienta de ser utilizada de manera temprana, por ejemplo, puede ser incorporada en la etapa de elaboración de los estudios que forman parte de una EIA o DIA. También puede ser utilizada en fases posteriores, por ejemplo, durante el monitoreo y seguimiento de los componentes ambientales impactados.

En el contexto de la evaluación ambiental de un proyecto, muchas veces surgen conflictos sobre la información técnica y científica relacionada con la predicción y evaluación de los impactos ambientales. Muchas veces existen expertos que tienen un análisis y perspectiva distinta ante un mismo fenómeno estudiado, factor que complejiza el manejo de la información. Esto es particularmente común cuando los impactos de un proyecto son muy complejos e inciertos, ya que estas condiciones hacen más probable que haya diferencias de opinión e interpretación de la información; en muchos casos puede ser difícil demostrar que una versión u otra es la acertada. Este problema puede, a su vez, restar legitimidad a la información técnica que sustenta la evaluación de impacto ambiental del proyecto.

Frente a estos escenarios, el empleo de esta herramienta, especialmente durante la participación anticipada, puede ayudar a prevenir conflictos asociados con los impactos ambientales del proyecto.

El objetivo de realizar una búsqueda conjunta de información no es producir una respuesta definitiva o solución de los desacuerdos sobre información y datos técnicos, sino que permite lo siguiente:

- generar información mejor y más legítima sobre los temas prioritarios para la ciudadanía,
- evitar la formación de coaliciones de actores que respaldan opiniones contradictorias,
- educar a los actores involucrados en materias relativas al proyecto y sus posibles impactos.

Para ello, hay que identificar en conjunto a las personas o instituciones que pueden proporcionar el apoyo técnico necesario para los estudios y análisis requeridos. La elección de quien realice el estudio debe ser compartida y consensuada con los actores involucrados, en vez de ser impuesta por el titular.

A continuación se presentan 5 pasos a seguir para llevar a cabo una búsqueda conjunta de información:

1) Determinar en conjunto los temas que requieren más información. Los actores involucrados deben participar en la identificación conjunta de los vacíos de información e incertidumbres que existen con respecto al proyecto y sus posibles impactos ambientales.

2) Decidir el proceso para recopilar la información. Una vez que los vacíos de información estén identificados, los actores involucrados deben participar en el establecimiento del proceso a seguir para la consecución de la información que se busca. Esto supone, entre otros aspectos, la necesidad de escoger en conjunto a las personas que levantarán la información, el o los métodos que éstas aplicarán para hacerlo y los plazos que se requieren para ello.

3) Definir las preguntas y los métodos de análisis. Las preguntas generales existentes deben convertirse en preguntas específicas que se puedan investigar y responder científica y empíricamente. En caso que haya desacuerdo sobre la pertinencia de las preguntas o no todas las partes tengan el conocimiento para participar en esta conversación técnica, puede recurrirse a un facilitador multiparcial.

4) Identificar los límites de los métodos de análisis. Es importante clarificar desde el principio la naturaleza y carácter de los métodos que se utilizarán para el levantamiento, análisis e interpretación de la información. Ello permite informar adecuadamente sobre los hallazgos, explicar las diferencias de interpretación de la información y proteger la legitimidad de los resultados, evitando así levantar falsas expectativas respecto al trabajo de los expertos y de sus hallazgos posibles.

5) Determinar cómo proceder. Una vez que la nueva información esté disponible, se debe decidir cómo incorporarla en posibles opciones y decisiones con respecto al proyecto y sus impactos. No es probable contar con “respuestas definitivas” ni acuerdos completos sobre las implicancias de los hallazgos, por lo tanto hay que desarrollar maneras de proceder.

La manera de operativizar los puntos anteriores depende de la elección de los actores involucrados, ya que ellos deben escoger en conjunto a las personas u organizaciones que realizarán los estudios y análisis necesarios, y los métodos para realizarlos. Las posibles fuentes de apoyo técnico incluyen:

- Panel o Comité de Expertos que representen múltiples opiniones y den garantía a todas las partes de seriedad, transparencia, capacidad e independencia - respecto a la información recopilada;
- Centros de estudio locales de reconocido prestigio;
- Funcionarios de servicios públicos locales, como municipios o Seremis;
- ONGs;
- Profesionales independientes; y/o
- Personas poseedoras de reconocido conocimiento sobre el territorio, así como la historia, usos y costumbres locales, u otros aspectos relevantes.

El uso de facilitadores multiparciales en la búsqueda conjunta de información

Es probable que existan desacuerdos a lo largo de un proceso de búsqueda conjunta de información. Puede incluso ser difícil llegar a acuerdo sobre cuáles preguntas requieren respuestas. Además, puede haber diferencias en niveles de conocimiento técnico y otras capacidades que apuntan a la necesidad de apoyo adicional para algunos actores específicos. Para gestionar estos aspectos del proceso, puede ser útil contar con la ayuda de un facilitador multiparcial. Esta persona no necesariamente debe ser un experto en el tema, pero sí debe tener la confianza de las partes, pues esta persona debe gestionar la definición de preguntas, el establecimiento de los métodos de investigación y la determinación de cómo proceder a partir de los resultados.

Es importante resaltar que en el contexto de la búsqueda conjunta de información, un facilitador multiparcial no es un experto que tenga las capacidades para encontrar las respuestas definitivas, sino que es una persona que guía al proceso, asegura que éste sea creíble y ayuda a los actores involucrados a seguir adelante.

4.2.4. Tareas de los actores involucrados

Los titulares y consultores tienen la responsabilidad principal en materia de prevención de conflictos socioambientales vinculados a los proyectos de inversión. Sin embargo, otros actores involucrados, como el SEA, autoridades locales, comunidades

y sociedad civil, pueden desempeñar un papel central en este sentido. A continuación se reseñan brevemente algunas tareas recomendadas para todos los actores involucrados.

TAREAS EN LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS

Según actores involucrados

Actores Involucrados	Tareas específicas
Titulares	<ul style="list-style-type: none">• Conectarse tempranamente con actores involucrados.• Explorar opciones de herramientas de trabajo con comunidades sobre el proyecto.• Escoger e implementar procesos y mecanismos para involucrar a otros actores en el desarrollo del proyecto.
Consultores	<ul style="list-style-type: none">• Apoyar a los titulares para implementar procesos participativos eficaces. Por ejemplo, pueden asegurar que la información que se entrega, tales como respuestas a preguntas, presentaciones, folletos o incluso el propio orador, son suficientemente claros, comprensibles y adecuados para las personas que participan en el proceso de prevención.
SEA (roles informales)	<ul style="list-style-type: none">• Comunicar la importancia y beneficios de aplicar procesos de participación en etapas tempranas.• Orientar a otros actores involucrados en el diseño y la implementación de procesos de participación anticipada.
Autoridades locales	<ul style="list-style-type: none">• Cumplir el rol de puente entre el Estado y las comunidades, estableciendo canales de diálogo válidos entre las partes.• Contar con información sobre proyectos presentes y futuros en el territorio local.• Solicitar proactivamente información acerca de proyectos y expresar inquietudes o sugerencias de la comunidad ante los titulares o ante la autoridad ambiental, según corresponda.
Comunidades y sociedad civil	<ul style="list-style-type: none">• Considerar como opción interactuar con el titular del proyecto en un proceso participativo temprano, expresando claramente sus intereses y prioridades.• Proponer proactivamente caminos alternativos de participación y articulación con los titulares.• Mantener informados a sus miembros sobre el proyecto y los procesos participativos que se generen o implementen.• Proponer soluciones alternativas al diseño del proyecto.

Actores Involucrados

Tareas específicas

Comunidades y sociedad civil

Cabe considerar que los miembros de comunidades o de la sociedad civil pueden decidir restarse de un proceso participativo.

Los actores que están decidiendo si participar o no en un proceso participativo pueden considerar responder preguntas tales como las siguientes:

- o ¿Tengo la información que necesito sobre el proyecto? ¿Si no, qué información o recursos necesito para entenderlo?
- o ¿Cuáles son mis intereses y necesidades con respecto al proyecto?
- o ¿El proceso que se ha planteado parece legítimo y de buena fe?
- o ¿Confío en que el titular del proyecto tomará en serio mis comentarios e inquietudes?
- o ¿Puedo incidir en el proyecto o ayudar a solucionar lo que me preocupa?
- o ¿Qué podría lograr al participar e instalar mi perspectiva? ¿Qué pasaría si no lo hago?
- o ¿Con qué actores locales podría aliarne para definir una postura más poderosa?

5

GESTIÓN Y TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS SOCIOAMBIENTALES

Este capítulo se enfoca en procedimientos y herramientas que pueden aplicarse cuando no se ha logrado prevenir la manifestación de un conflicto socioambiental.

5.1 Conceptos centrales

¿En qué consiste la gestión y transformación de un conflicto socioambiental?

Si se manifiesta un conflicto socioambiental relacionado con un proyecto que se ha sometido o que se someterá al SEIA, es recomendable implementar procesos y mecanismos colaborativos para su gestión y transformación. Al igual que en la prevención, en este proceso es importante seguir los principios de la participación y la búsqueda de beneficios mutuos. Asimismo, se debe tener presente que las gestiones que acá se recomiendan se orientan a la transformación positiva

de los conflictos, esto es, reconocer y potenciar su dimensión constructiva y reconocer, evitar o minimizar su dimensión destructiva.

La gestión que se propone consiste, en términos generales, en co-diseñar y co-ejecutar un proceso colaborativo, el cual incluye al titular del proyecto junto con los otros actores involucrados, tal que se permita entender mejor las causas del conflicto, lograr una comprensión mutua de los intereses en conflicto, construir o reconstruir niveles de confianza aceptables, explorar opciones para establecer acuerdos en los cuales se resuelvan temas conflictivos y proyectar una situación deseable a futuro.

Para desarrollar un proceso de gestión y transformación de conflictos socioambientales se requiere diseñarlo y ejecutarlo en forma conjunta con las partes afectadas.

En el contexto de conflictos socioambientales relacionados con proyectos que se someten al SEIA, es el titular del proyecto quien debe iniciar en forma proactiva un esfuerzo para gestionar el conflicto. Esto generalmente involucra establecer una plataforma de comunicación transparente con los actores involucrados y/o manifestar gestos para generar confianza y espacios para una interacción productiva. El desafío principal del titular no es convencer a los actores involucrados de los buenos atributos del proyecto, sino que escuchar y aprender sobre los intereses, perspectivas y necesidades de los actores involucrados, trabajando de buena fe con ellos para encontrar opciones que integren los diferentes puntos de vista. Estos esfuerzos pueden desarrollarse directamente entre los actores o pueden requerir la participación de un facilitador multiparcial que ayude al proceso cuando no existan niveles de confianza suficientes para sostener un diálogo constructivo entre los actores.

Se debe destacar que el logro de una buena relación entre el titular del proyecto y los actores involucrados debe cuidarse y proyectarse de manera permanente, durante todo el ciclo de vida del proyecto. La aprobación ambiental y el cumplimiento de otros requisitos legales no deben ser las únicas o últimas metas del titular. Se recomienda que el titular se autoimponga el desafío de ser un buen vecino y garantice el cumplimiento de todos los compromisos adquiridos, tanto en la evaluación ambiental como fuera de ella.

¿Cómo se relacionan los procesos colaborativos para la gestión de conflictos con los procesos formales de toma de decisión?

Los procesos colaborativos descritos en esta sección son distintos a los procesos formales, tales como el procedimiento de evaluación ambiental del SEIA y los procesos judiciales. Se trata de esfuerzos “informales” para resolver problemas a través del diálogo y la negociación. En vez de decisiones judiciales o resoluciones de la administración pública, el producto de los procesos colaborativos generalmente es, o un acuerdo entre las partes o recomendaciones para los actores que tienen el poder formal de tomar decisión.

Es importante tener en cuenta que estos procesos colaborativos complementan los mecanismos formales de toma de decisión y resolución de conflicto; no pueden ni deben reemplazar a estas vías formales. Por ejemplo, es posible que un proceso informal del tipo descrito en este capítulo resuelva fuentes de conflicto antes que el proyecto se someta al SEIA para la decisión formal acerca de su aprobación ambiental. En otros casos, es posible que las partes avancen en la gestión de un conflicto a través de este tipo de proceso informal, y luego decidan utilizar vías legales para resolver el conflicto por medio de la decisión formal de un juez. En ambos ejemplos, el proceso colaborativo es complementario a las vías formales de decisión o resolución.

En relación a lo anterior, vale tener presente lo dispuesto en el artículo 13 bis de la Ley N° 19.300, a saber: *"Los proponentes deberán informar a la autoridad ambiental si han establecido, antes o durante el proceso de evaluación, negociaciones con los interesados con el objeto de acordar medidas de compensación o mitigación ambiental. En el evento de existir tales acuerdos, estos no serán vinculantes para la calificación ambiental del proyecto o actividad"*⁵.

En ciertos casos, por ejemplo cuando hay alegato sobre infracciones legales o trasgresión a los derechos humanos, las vías formales pueden ser más apropiadas para enfrentar el conflicto. Sin embargo, incluso en situaciones graves de esta naturaleza, la experiencia global demuestra que un proceso informal y colaborativo puede ser la vía más rápida y eficaz en generar una resolución al tema en conflicto.

⁵ Lo anterior se especifica en el artículo 17 del Reglamento del SEIA: **Información de negociaciones.**- Los proponentes deberán informar a la autoridad ambiental si han establecido, antes del ingreso al proceso de evaluación, negociaciones con los interesados con el objeto de acordar medidas de compensación o mitigación ambiental, individualizando en tal caso a las personas con quienes se estableció la negociación, así como el contenido y resultado de la misma.- Igual obligación recaerá si dichas negociaciones se realizan durante el procedimiento de evaluación ambiental, caso en el cual el proponente informará directamente al Director Regional o al Director Ejecutivo del Servicio, según corresponda.- En el evento de existir tales acuerdos, éstos no serán vinculantes para la calificación ambiental del proyecto o actividad.

5.2 Procedimientos, criterios y herramientas

No existe una sola receta para la resolución de los conflictos socioambientales, ya que siempre existirán variaciones en los procesos según se relacionen con diferentes contextos, actores y temas

de discusión. Por lo tanto, los procedimientos y herramientas presentados en este capítulo deben ser aplicados de manera apropiada y adaptada a cada situación específica.

5.2.1. Procedimiento para la gestión: modelo general para procesos colaborativos

Como se ha señalado, es importante diseñar procesos colaborativos en conjunto con los actores involucrados, lo cual implica asegurar que estos procesos sean flexibles y adaptativos. Sin

embargo, tanto la literatura como la experiencia práctica sugieren que los procesos colaborativos deben seguir 4 fases generales, que se presentan a continuación.

Procedimiento para la gestión Modelo general para procesos colaborativos

1. Establecer una plataforma transparente para entender el entorno, iniciar una conversación y explorar opciones para un proceso colaborativo

La primera fase en cualquier proceso colaborativo debe orientarse a entender el contexto del conflicto, incluyendo el rango de actores, sus intereses y perspectivas. Muchas veces se requiere algún gesto o tipo de convocatoria capaz de generar la buena disposición para participar. Una *evaluación participativa de actores involucrados*, mencionada como herramienta para prevenir conflictos, puede resultar eficaz para estos propósitos, ya que es transparente y demuestra que un titular entiende el rango de percepciones sobre el proyecto y está dispuesto a explorar opciones para trabajar en conjunto. Realizar una evaluación de este tipo permite generar la confianza necesaria para establecer o restablecer una interacción productiva entre el titular y los actores involucrados.

Desarrollar esta fase además demuestra que el titular del proyecto tiene el interés y la disposición de escuchar las perspectivas e inquietudes de todos los actores involucrados y de diseñar un proceso que ayudará a abordarlas.

Por otra parte, cuando un conflicto ya se ha manifestado, existe un nivel de desconfianza que aumenta la importancia de incluir en el proceso a una parte multiparcial y de asegurar que la evaluación participativa de actores involucrados sea transparente. Mientras más transparente es la evaluación, los actores involucrados la percibirán más legítima; de este modo se formará una mejor base para diseñar en conjunto y con la confianza suficiente, el resto del proceso colaborativo.

Como se describió anteriormente, uno de los objetivos de la *evaluación participativa de actores involucrados* consiste en determinar la posibilidad de implementar un proceso colaborativo. En casos donde un conflicto ya se ha manifestado, este aspecto de la evaluación toma aún más importancia y, por consiguiente, debe ser un objetivo principal. Por lo tanto, la parte multiparcial que realiza la evaluación debe incluir, al final del informe, un análisis sobre la posibilidad de encontrar soluciones a través del diálogo y negociación, aportando los hallazgos de las entrevistas con los actores involucrados, particularmente en relación a su disposición a dialogar y la posibilidad de encontrar soluciones que satisfacen múltiples intereses.

Si el tercero multiparcial considera improbable que las partes puedan trabajar juntas y encontrar soluciones al conflicto, éste no debería recomendar la implementación de un proceso colaborativo; al contrario, él debería exponer la situación a las partes en conflicto y señalar que existen otros mecanismos de resolución de tipo formal, que las partes deberían evaluar en función del mérito de cada una.

De visualizarse posibilidades de llegar a algún acuerdo a través de un proceso de diálogo, se debe pasar al próximo paso.

2. Co-diseñar el proceso colaborativo

En base a las recomendaciones que surgieron de la fase anterior, se debe diseñar una estrategia para gestionar o transformar el conflicto. Generalmente la estrategia considera un proceso de diálogo, negociación o construcción de consenso, procurando respetar y responder a los intereses y preocupaciones principales de la variedad de actores involucrados. Es importante que los participantes ayuden a diseñar el proceso, o que por lo menos el proceso sea consensuado con ellos, para asegurar que éste sea considerado legítimo y adecuado.

El co-diseño debe considerar una variedad de factores particulares a cada situación, incluyendo los siguientes aspectos y preguntas:

- *Las metas del proceso.* Es necesario responder preguntas tales como las siguientes: ¿Cuáles serán los objetivos del proceso? ¿Se busca un acuerdo vinculante, recomendaciones para las autoridades u otro objetivo? ¿Cuál es la conexión entre este proceso y los mecanismos formales de toma de decisión?
- *Los temas que se abordarán.* Es necesario responder preguntas tales como las siguientes: ¿Cuáles son los aspectos fundamentales del problema? ¿En qué orden conviene discutirlos?
- *La representación.* Es necesario responder preguntas tales como las siguientes: ¿Cómo se representará a los actores involucrados? ¿Quiénes son los actores y en qué etapas del proceso participarán? ¿Están dispuestos a participar todos los actores claves, incluyendo los tomadores de decisiones?
- *Los plazos para el proceso.* Es necesario responder preguntas tales como las siguientes: ¿Cuánto durará el proceso (Carta Gantt)? ¿Cuántas veces se reunirán, y cuándo?
- *Los recursos requeridos.* Es necesario responder preguntas tales como las siguientes: ¿Cuánto tiempo, qué nivel de financiamiento y qué información se necesita para implementar el proceso? ¿Qué otros recursos se necesitan?

3. Dialogar o negociar en base a los intereses

Una vez que las particularidades del proceso colaborativo estén definidas, se implementa el proceso de diálogo y negociación. La negociación en base a intereses es un método que reconoce que detrás de las demandas específicas y posturas de los actores subyacen intereses y necesidades profundas. El éxito de una negociación depende de la capacidad de todos los actores involucrados para entender estos intereses y plantear soluciones para atenderlos. En otras palabras, es fundamental que el proceso se centre en identificar y conversar sobre los intereses, en vez de enfocarse en posiciones o exigencias rígidas. Es muy importante que los titulares de proyectos estén dispuestos a escuchar y actuar en relación con los intereses que se manifiestan.

La parte multiparcial puede jugar una función preponderante en ayudar a las partes a dialogar y negociar. Por un lado, puede asegurar que las reuniones sean constructivas y enfocadas, generalmente a través de la aplicación de ciertas “reglas del juego” consensuadas al principio del proceso, las que pueden incluir lo siguiente:

- Enfocarse en el problema, no en las personas (no atacarse personalmente).
- Respetar el tiempo establecido y limitado.
- No hablar públicamente o con la prensa sobre las perspectivas de otros actores.

Algunas partes pueden requerir capacitaciones o recursos para negociar o dialogar exitosamente, especialmente si se trata de comunidades de escasos recursos. Es recomendable que el titular, en colaboración con la parte imparcial, asegure que todas las partes tienen las capacidades y recursos necesarios para poder participar eficazmente. Muchas veces es recomendable capacitar a un titular y otros actores en este método de negociación antes de iniciar lo. Cuando las capacidades de negociar y dialogar son muy desiguales, la inequidad tiende a restar la percepción de legitimidad del proceso y sus resultados.

Durante el diálogo mismo, es importante consensuar mecanismos para la implementación de acuerdos que permitan luego a los actores descubrir y rectificar problemas que pueden surgir durante la fase de implementación. Esto generalmente requiere establecer vías de comunicación para el largo plazo, dejar un espacio para adaptar acuerdos según eventos o situaciones futuras y consensuar mecanismos para incluir a los actores en los procesos de evaluación, seguimiento y monitoreo del proyecto en etapas ulteriores, considerando los indicadores de gestión y éxito del proceso.

4. Implementar acuerdos

Si las partes llegan a un acuerdo, el último paso en el proceso colaborativo es implementarlo. Una implementación que cumpla con los compromisos adquiridos es importante, así se evita que el conflicto reaparezca con renovada fuerza. En el largo plazo, esta implementación exitosa también puede crear confianza entre las partes, posibilitando así sentar las bases para una futura convivencia.

La participación de los actores involucrados en los procesos de implementación de acuerdos también sirve para fortalecer la legitimidad de los resultados y prevenir que las dificultades en la implementación sean percibidas por ambas partes como signos de mala fe, deteriorando así los niveles de confianza mutua previamente alcanzados.

En la **Figura N° 4** se presenta un esquema del modelo general para procesos colaborativos, con las 4 etapas descritas anteriormente.



Figura N° 4. Modelo general para procesos colaborativos

Fuente: elaboración propia

5.2.2. Herramientas de gestión

Herramienta para la gestión N°1 Evaluación participativa de actores involucrados

Como se ha descrito en el capítulo 4, la evaluación participativa de actores involucrados es una herramienta poderosa para identificar al conjunto de actores vinculados a un conflicto y para demostrar la disposición del titular del proyecto a escuchar a estos actores y actuar en consecuencia. Además, es un mecanismo importante para recopilar las perspectivas de los actores involucrados, identificar la posibilidad de resolver un conflicto a través del diálogo y para diseñar el proceso participativo. Por lo tanto, esta es una herramienta importante para aplicar al principio de un esfuerzo tendiente a gestionar un conflicto a través de mecanismos colaborativos⁶.

⁶ Los detalles de esta herramienta pueden ser encontrados en el capítulo 4.

Herramienta para la gestión N°2

Búsqueda conjunta de información

Como se ha señalado en el capítulo 4, la búsqueda conjunta de información es una herramienta clave para resolver desacuerdos sobre información y datos técnicos y científicos relacionados con un proyecto y su alcance ambiental. Estos desacuerdos son comunes en el contexto de la evaluación ambiental de proyectos que se someten al SEIA. Además, si el titular convoca un proceso colaborativo para abordar un conflicto, es probable que este tipo de desacuerdo surja durante el proceso de diálogo. En este caso, es recomendable incorporar en el proceso colaborativo una herramienta de búsqueda conjunta de información que permita abordar los desacuerdos sobre aspectos técnicos del proyecto y sus posibles impactos ambientales⁷.

Herramienta para la gestión N°3

Uso de una parte multiparcial en la gestión y transformación de conflictos

Como se ha indicado anteriormente, una parte multiparcial, entendida como un facilitador profesional, puede jugar un rol muy importante en varios aspectos al abordar un conflicto. El rol que él juega es más importante y útil en el contexto de conflictos socioambientales ya manifiestos, donde generalmente hay poca confianza para un diálogo directo y constructivo. Muchas veces, una parte imparcial está en mejor posición para realizar y facilitar los pasos del modelo general para procesos colaborativos, descrito anteriormente, y para el uso de las herramientas presentadas en esta Guía, especialmente en situaciones donde existe un alto grado de conflictividad o de desconfianza entre las partes.

En términos generales un facilitador debe gestionar los siguientes 3 elementos presentes en un proceso colaborativo:

- *La sustancia del conflicto.* El facilitador tiene el trabajo de asegurar que se aborden todos los temas sustanciales que componen el conflicto, cumplir este rol puede involucrar lo siguiente:
 - o identificar los temas a través de una evaluación participativa de actores involucrados;
 - o facilitar un proceso de búsqueda conjunta de información para resolver desacuerdos sobre la información técnica o científica relacionada con el conflicto;
 - o facilitar el diálogo constructivo sobre los aspectos centrales del conflicto.
- *Las relaciones entre las partes.* El facilitador debe ayudar a las partes a mantener un buen clima de relaciones interpersonales a objeto de fomentar y facilitar la mutua colaboración y el diálogo constructivo. El facilitador puede ayudar a los actores involucrados a mejorar la calidad de sus relaciones, para que sus futuras interacciones sean menos conflictivas. Cumplir este rol puede incluir lo siguiente:
 - o asegurar la participación de las partes;
 - o hacer respetar las reglas preestablecidas para mantener un ambiente de respeto mutuo y facilitar la colaboración de las partes durante todo el proceso;
 - o mediar conflictos entre sub-grupos o individuos cuando sea necesario.

⁷ Los detalles de esta herramienta pueden ser encontrados en el capítulo 4.

- *El proceso de resolución del conflicto.* El facilitador tiene la responsabilidad de desarrollar el diseño e implementación del proceso conducente al diálogo, en colaboración con los actores involucrados. A lo largo del proceso, debe asegurar que todos perciban el proceso como transparente, justo y productivo. Cumplir este rol puede incluir lo siguiente:
 - o gestionar la logística del proceso;
 - o asegurar la representación de todos los actores involucrados;
 - o facilitar las reuniones, incluyendo crear una agenda para cada instancia, moderar las discusiones;
 - o mantener las vías de comunicación con todas las partes en períodos entre reuniones.

Para cumplir estos roles es importante que el facilitador sea percibido como legítimo y multiparcial por todos los actores involucrados. Esto implica que los actores deben consensuar quién en el proceso jugará el rol de parte multiparcial.

Es importante reconocer que el titular del proyecto es comúnmente quien cuenta con los recursos para contratar una parte multiparcial, lo cual puede causar sospechas para los otros actores. Al respecto, es fundamental que haya acuerdo y claridad entre las partes sobre que la responsabilidad de la parte multiparcial se debe al grupo entero y no al titular u algún otro miembro del grupo. También es fundamental que se incluya algún mecanismo que dé garantía que dicha responsabilidad es hacia todo el grupo de actores interesados. Así también, el contrato que establece las tareas de la parte multiparcial debiera indicar explícitamente la independencia y multiparcialidad del tercero, contrato que debe ser compartido con todos los actores.

5.2.3. Tareas de los actores involucrados

Como se ha indicado a lo largo de este documento, si bien el titular es quien tiene el rol central en la gestión de los conflictos asociados con su proyecto, también existen oportunidades para

que los otros actores involucrados jueguen un rol en abordar estos conflictos. A continuación se describen algunos de estos roles potenciales:

TAREAS EN LA GESTIÓN Y TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS *Según los actores involucrados*

Actores Involucrados	Tareas específicas
Titulares	<ul style="list-style-type: none"> • Generar confianza y un espacio para la interacción colaborativa. • Mantener disposición a escuchar, aprender y trabajar de buena fe con otros actores. • En la medida de lo posible es recomendable realizar las acciones previamente expuestas en etapas tempranas del desarrollo del proyecto. Lo ideal es hacerlo antes que el proyecto se someta al SEIA, pues existe mayor grado de flexibilidad para responder a las preocupaciones de los actores involucrados.
Consultores	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar los titulares a implementar procesos colaborativos eficaces. Por ejemplo, pueden aportar información y ayudar con la identificación de personas que jueguen el rol de parte imparcial.

<i>Actores Involucrados</i>	<i>Tareas específicas</i>
SEA	<p>Si bien el SEA no tiene un rol formal en la gestión de los conflictos, en tanto tales conflictos estén en relación a proyectos sometidos al SEIA, el SEA podrá realizar acciones tales como las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recomendar procesos y mecanismos colaborativos. • Orientar a los actores involucrados en los procesos de gestión y transformación de conflictos. • Favorecer espacios de encuentro entre las autoridades y comunidades. • Tener a la vista los acuerdos obtenidos en los procesos de gestión y transformación de conflictos, de acuerdo al artículo 13 bis de la Ley N° 19.300 y el artículo 17 del Reglamento del SEIA.
Autoridades locales	<ul style="list-style-type: none"> • Participar en instancias de resolución de conflictos. • Facilitar el acercamiento de titulares de proyectos y actores locales. • Proveer información sobre el contexto local, actores relevantes u otros.
Comunidades y sociedad civil	<ul style="list-style-type: none"> • Si el proceso de gestión y transformación de conflicto cuenta con poca credibilidad, las comunidades y sociedad civil pueden solicitar la inclusión de terceros imparciales para apoyar la gestión del conflicto. • Solicitar un proceso de capacitación a los representantes de la comunidad que serán parte del proceso de gestión y transformación de conflicto. • Mantener a los integrantes de la comunidad informados sobre las actividades de sus dirigentes, así como la justificación de los acuerdos alcanzados. • Mantener un compromiso de participar en las instancias creadas para facilitar el diálogo, responsabilidad que sólo es eludible en caso de flagrante quiebre de las reglas del juego por parte de la contraparte. • Si las comunidades y sociedad civil deciden no participar en un proceso colaborativo, todavía representa valor el mantener un canal de comunicación con titulares de proyectos y autoridades.

Bibliografía

Bibliografía citada

Delamaza, Gonzalo (2011). Espacio Público y Participación Ciudadana en la Gestión Pública en Chile: Límites y Posibilidades. En: Polis, Revista de la Universidad Bolivariana N° 30, Volumen 10, 2011, pp. 45-75. Santiago: Universidad Bolivariana.

International Council on Mining and Metals, ICMM (2012). Kit de herramientas de desarrollo comunitario, Londres. Disponible en: <http://www.icmm.com/document/4998>

Martínez, Germán, Alegre, Javier, Oliver, Jesús y Ordóñez, Javier (2001). Scoping: Optimización del Proceso de Redacción de los Estudios de Impacto Ambiental. IV Congreso de Ingeniería de Organización, Sevilla.

Servicio de Evaluación Ambiental, SEA (2013). Guía para la participación anticipada de la comunidad en proyectos que se presentan al SEIA. Disponible en: http://www.sea.gob.cl/sites/default/files/guias/GuiaPAC_anticipada_FINAL_20130711.pdf

Bibliografía recomendada

La siguiente bibliografía es una selección del material bibliográfico utilizado para la elaboración de esta Guía, que puede ser útil a sus lectores/as para profundizar en materias relacionadas.

Anglo American Services UK Ltd. (2012). Caja de Herramientas de SEAT (Socio-Economic Assessment Toolbox), Versión 3. Disponible en: <http://www.angloamerican.com/~/media/Files/A/Anglo-American-Plc/docs/SEAT-v3-ES.pdf>

Arlegui, Juan Pablo (2011). Informe Anual sobre Derechos Humanos en Chile 2011. Santiago: Universidad Diego Portales, Centro de Derechos Humanos.

Aslin, Heather y Brown, Valerie (2004). Towards Whole of Community Engagement: A Practical Toolkit. Canberra: Murray - Darling Basin Commission.

Beltrao, Antonio (2009). The Legal Framework of The Environmental Impact Assessment (EIA) in Brazil. En: Sitio web Urbano Vitalino Advogados. Disponible en: <http://www1.urbanovitalino.com.br/cms/opencms/urbanovitalino/pt/publicacoes/artigos/0004.html>

Booth, Annie y Skelton, Norm (2010). Industry and Government Perspectives on First Nations' participation in the British Columbia Environmental Assessment Process. En: Environmental Impact Assessment Review, Volume 31, Issue 3, April 2011, Pages 216–225.

Brereton, David, et al. (2005). Engaging on the Ground: Site-level Community Engagement Practices in the Australian Minerals. Centre for Social Responsibility in Mining, Business School and School of Social Science. The University of Queensland.

Brereton, David y Pattenden, Catherine (2007). Measuring what Matters: Monitoring the Contribution of a New Mining Project to Community Sustainability. 3rd International Conference on Sustainable Development Indicators 1 in the Minerals Industry, June 2007, Isla de Milos, Grecia.

Carpio, Catalina y Meneses, Sebastián (2006). Guía para el Manejo de Conflictos Especialmente Socio Ambientales. Quito: Centro Ecuatoriano de Derechos Ambientales.

Compliance Advisor Ombudsman (2008). Advisory Note: A Guide to Designing and Implementing Grievance Mechanisms for Development Projects. Washington DC: Office of the Compliance Advisor/Ombudsman.

Commdev Group (2008). Community Development and Local Conflict: A Resource Document for Practitioners in the Extractive Sector. Disponible en: http://commdev.org/userfiles/files/1801_file_Final_April_29_2008.pdf

Corporación Financiera Internacional, CFI (1998). Doing Better Business Through Effective Consultation and Disclosure. Washington DC: Corporación Financiera Internacional.

Corporación Financiera Internacional, CFI (2007). Stakeholder Engagement: A Good Practice Handbook for Companies Doing Business in Emerging Markets. Washington DC: Corporación Financiera Internacional.

Corporación Financiera Internacional, CFI (2012). IFC Performance Standards on Environmental and Social Sustainability. Washington DC: Corporación Financiera Internacional.

Council on Environmental Quality, CEQ (2007). A Citizen's Guide to the NEPA: Having your Voice Heard. Washington DC: Executive Office of the President of the United States.

Cuenca, Lucio (2012). Mapa de los Conflictos Ambientales y la Resistencia de las Comunidades. Disponible en: <http://www.ecosistemas.cl/web/noticias/documentos/2563-mapa-de-los-conflictos-ambientales-y-la-resistencia-de-las-comunidades.html>

Da Costa, Agnes (2010). Sustainable Dam Development in Brazil. Between Global Norms and Local Practices. Bonn: German Development Institute.

Dalal-Clayton, Barry y Sadler, Barry (2005). Strategic Environmental Assessment: A Sourcebook and Reference Guide to International Experience. London: Earthscan.

Elwhorty, Sue y Holder, Jane (1997). Environmental Protection. Text and Materials. London: Butterworths.

Folchi, Mauricio (2001). Conflictos de contenido ambiental y ecologismo de los pobres: no siempre pobres, ni siempre ecologistas. En: Ecología Política N° 22, 2001.

Franks, Daniel (2009). Avoiding mine-community conflict: from dialogue to shared futures. Santiago: ENVIROMINE.

Fundación Casa de la Paz (2012). Estrategia de Intervención Territorial. Fundación Casa de la Paz, Santiago 2012. Disponible en <http://www.casadelpaz.cl/wp-content/uploads/Estrategia-de-Intervencion-Territorial-Fundacion-Casa-de-la-Paz.pdf>

Fundación Futuro Latinoamericano (2010). Diálogo y Negociación Colaborativa para la Transformación de Conflictos Socioambientales. Manual de Capacitación. Quito: Fundación Futuro Latinoamericano (FFLA).

Holder, Jane (2004). Environmental Impact Assessment: The regulation of decision making. Londres: Oxford University Press.

Islam, Shafiqul y Susskind, Lawrence (2012). Water Diplomacy: A Negotiated Approach to Managing Complex Water Networks. Nueva York: RRF Press.

Kapelus, Paul (2010). Mining corporate social responsibility and the 'community': the case of Rio Tinto Richards Bay Minerals and the Mbonambi. En: Journal of Business Ethics 39: 275 – 296.

McPhee, Bernardita (2010). Conflictos ambientales y respuestas sociales: el caso de reetnificación de la comunidad de Quillagua. En: Revista Mad. N° 22, Mayo de 2010. Departamento de Antropología. Universidad de Chile.

National Resources Defense Council, NRDC (2011) Fortalecimiento del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental de Chile: lecciones de la legislación internacional. Nueva York: NRDC.

Noble, Bram (2010). Comfort monitoring? Environmental assessment follow-up under community-industry negotiated environmental agreements. En: Environmental Impact Assessment Review vol. 31(1), enero 2011.

OIT (2009). Los Derechos de los Pueblos Indígenas y Tribales en La Práctica - Una Guía Sobre el Convenio Núm. 169 de la OIT". Disponible en: <http://www.ilo.org/indigenous/Resources/Guidelines-andmanuals/lang--es/index.htm>.

Rees, Caroline (2008). Grievance Mechanisms for Business and Human Rights: Strengths, Weaknesses and Gaps. En: Corporate Social Responsibility Initiative, Working paper No. 40. Cambridge, MA: John F. Kennedy School of Government, Harvard University.

Reyes, Francisca et al. (2011). Propuesta de mecanismos de resolución colaborativa de conflictos socioambientales. En: Propuestas para Chile. Concurso Políticas Públicas 2011. Santiago: PUC.

Rojas, Alejandro, Sabatini, Francisco y Sepúlveda, Claudia (2003). Conflictos ambientales en Chile: aprendizajes y desafíos. En: Revista Ambiente y Desarrollo Vol. XIX, N° 2. Santiago: CIPMA.

Sabatini, Francisco y Sepúlveda, Claudia, Editores (1997). Conflictos Ambientales. Entre la Globalización y la Sociedad Civil. Santiago: CIPMA.

Sabatini, Francisco, Sepúlveda, Claudia y Blanco, Hernán (2000). Participación ciudadana para enfrentar conflictos ambientales. Desafíos para el Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental. Santiago: CIPMA.

Sapiains, Rodolfo (compilador) (2010). El dilema del castor. Santiago: Universidad de Chile.

Susskind, Lawrence y Cruikshank, Jeffrey (2006). Breaking Robert's Rules: The New Way to Run Your Meeting, Build Consensus, and Get Results. New York: Oxford University Press.

Susskind, Lawrence, McKearnan, Sarah y Thomas-Larmer, Jennifer, Editores (1999). The Consensus Building Handbook. California: Sage Publications.

Walter, Mariana (2009). Conflictos ambientales, socio ambientales, ecológico, distributivos, de contenido ambiental... Reflexionando sobre enfoques y definiciones. Madrid: Centro de Investigación para la Paz (CIP-Ecosocial).

Yañez, Nancy y Molina, Raúl (2008). La gran minería y los derechos de los pueblos indígenas de Chile. (2008) Santiago: LOM.

Yañez, Nancy y Molina, Raúl (2011). Las aguas indígenas en Chile. Santiago: LOM.



**GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN LAS RELACIONES
ENTRE LOS ACTORES INVOLUCRADOS EN
PROYECTOS QUE SE PRESENTAN AL SEIA**

SERVICIO DE EVALUACIÓN AMBIENTAL
División de Evaluación Ambiental y Participación Ciudadana