

Involucramiento comunitario para la gestión de Conflictos Socioambientales

La mirada de Xstrata Copper

Junio 2009



Agenda



1. Los impactos de la minería
2. Conflictos socioambientales
3. Clave: Manejo de reclamos a nivel comunitario
4. La mirada de Xstrata Copper hacia el Desarrollo Sostenible
5. El modelo de gestión comunitaria de Xstrata Copper
6. Algunos desafíos socioambientales y oportunidades claves para la minería



1. Los impactos de la minería



Los impactos de la minería



- La actividad minera es esencial para el desarrollo de la humanidad
- Como todas las actividades productivas, durante su ciclo de vida, genera impactos
- Estos impactos pueden ser **positivos** tanto para el país (ej. pago de impuestos) como para las regiones donde se desarrolla la actividad (ej. desarrollo de emprendimiento local) o bien pueden ser **negativos** (ej. pasivos ambientales)
- El desarrollo de proyectos u operaciones mineras deben saber gestionar los impactos socioambientales negativos para que no se transformen en conflictos

Nuestras comunidades hoy

Quiénes son nuestras comunidades?

Habitantes locales de un área de influencia que comparten un tejido social, una historia, cultura y pertenencia territorial o simbólica común (primer anillo: directamente afectados)



Como son nuestras comunidades?

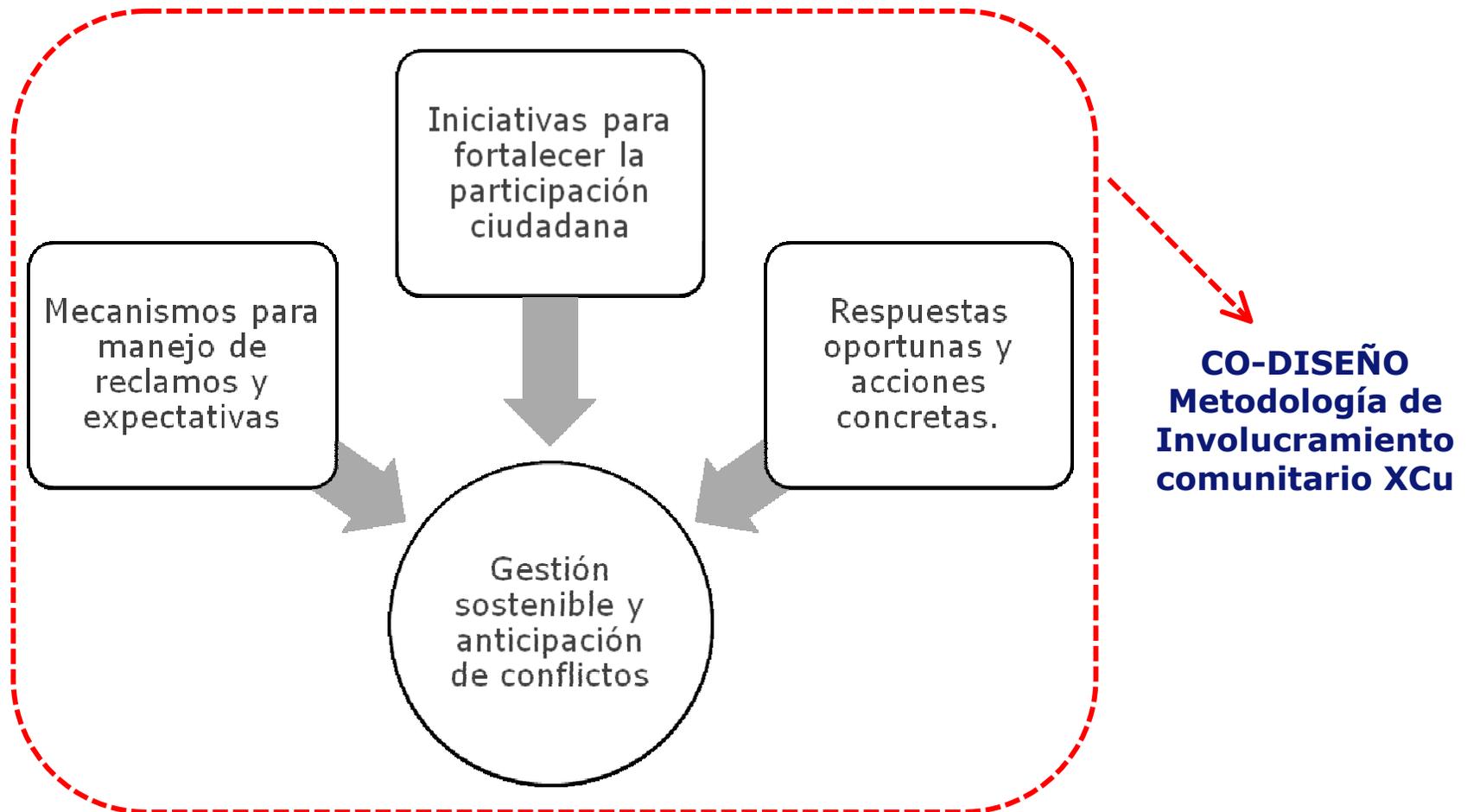
- Mayor grado de organización
- Nuevos liderazgos
- Mayor grado de experiencia
- Más informadas (lo que hacemos mal se sabe)
- Más recursos económicos
- Apoyo de terceros (ONGs nacionales e internacionales)
- Más derechos reconocidos legalmente
- Mayor grado de participación en los procesos de evaluación ambiental

Ciclo minero



La **gestión de impactos** es un proceso necesario durante todo el desarrollo de un proyecto minero como un mecanismo de prevención de conflictos

Ejes de una gestión sostenible y anticipación de conflictos

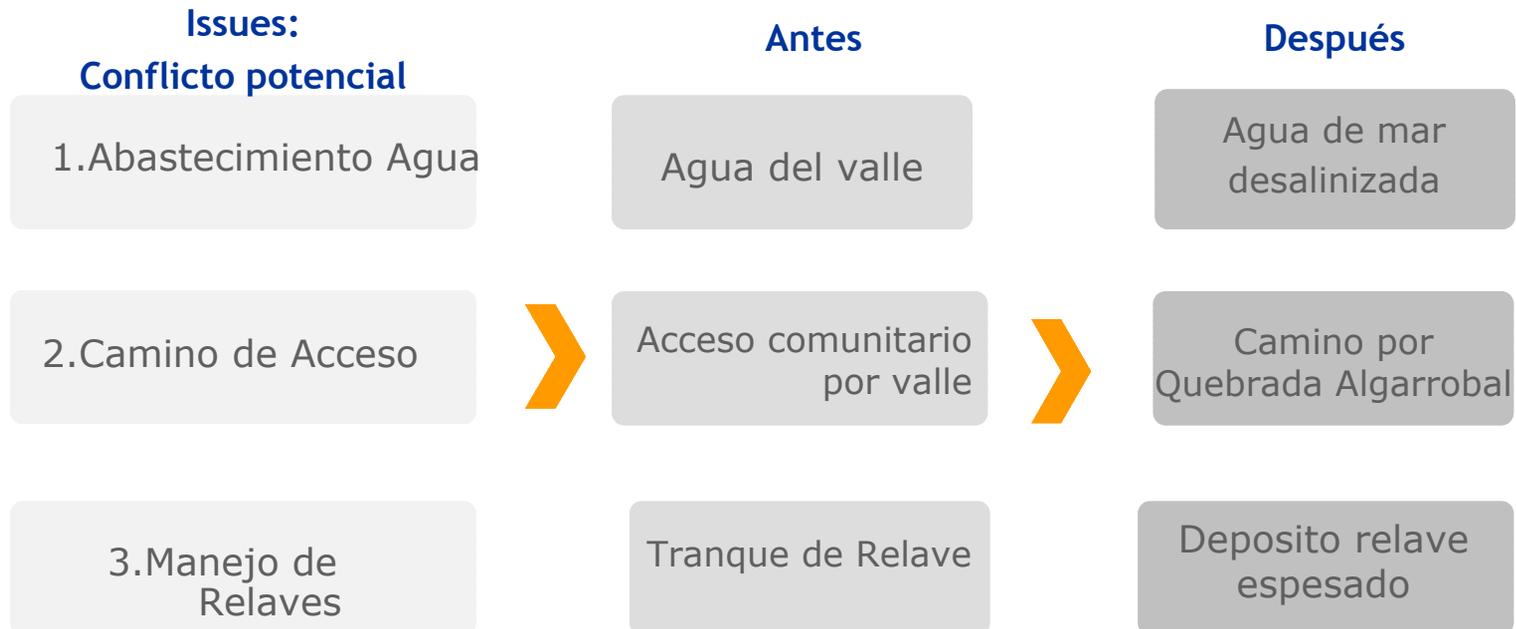


Metodología de involucramiento XCu: Co-diseño comunitario de proyectos



Caso El Morro:

Involucramiento temprano de la comunidad para dar vida a nuestros proyectos, como elemento clave de nuestra mirada hacia la sostenibilidad, a través de manejo de reclamos, y hacia la gestión de conflictos socioambientales.



2. Conflictos socioambientales



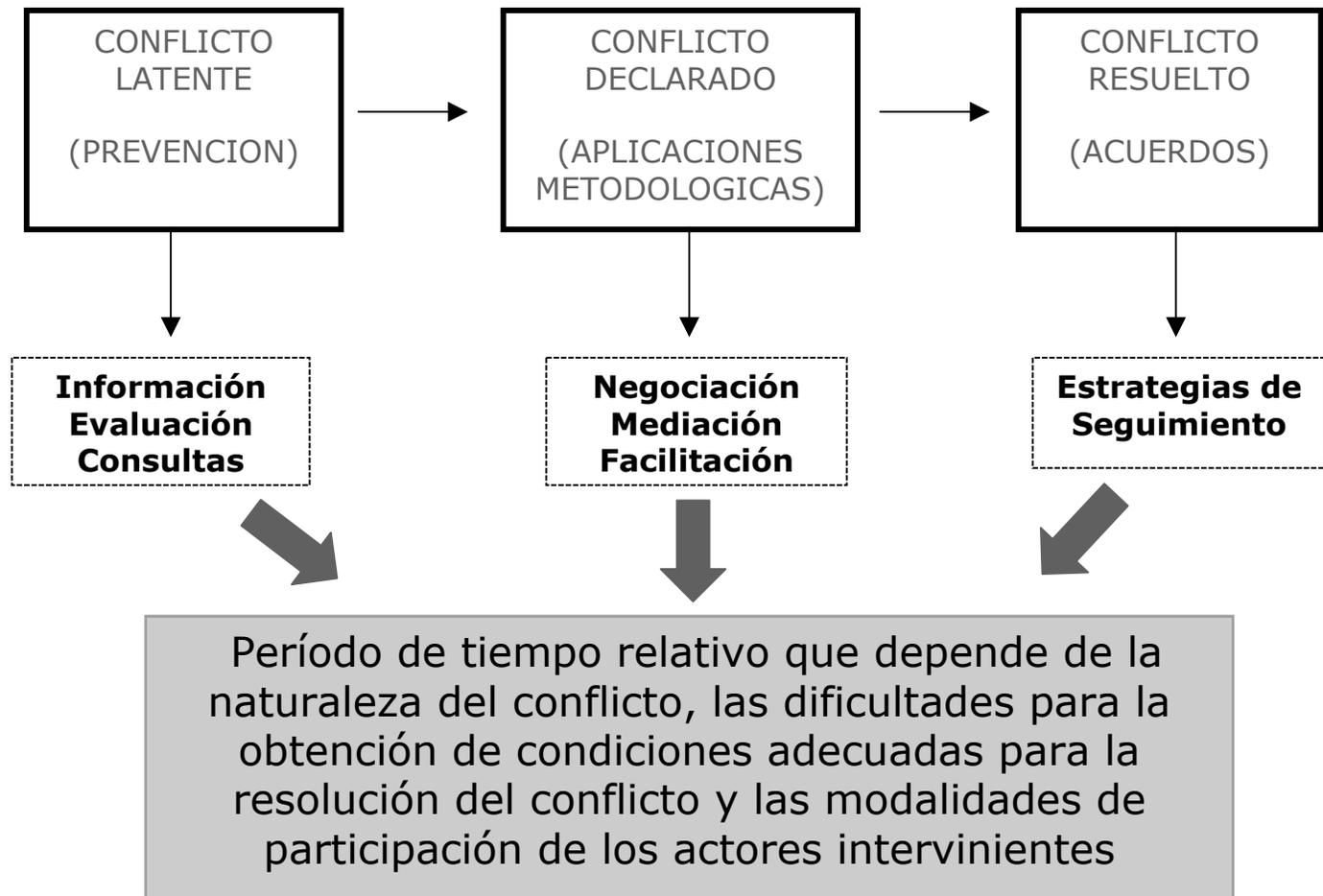
Causas de conflictos socioambientales para la industria minera



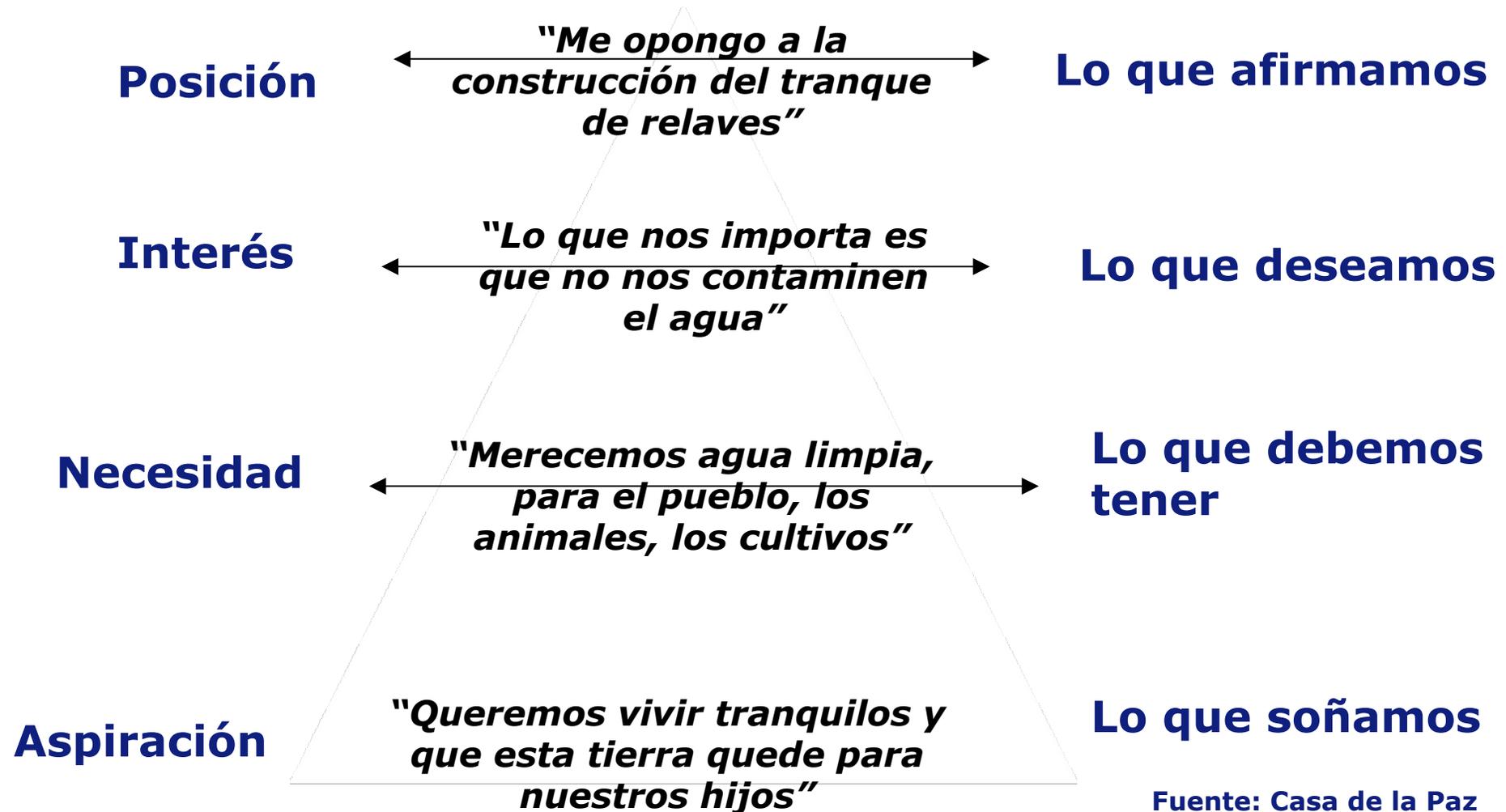
- Utilización de recursos naturales y territorios
- Pre concepción negativa de la minería: extractiva, invasiva, contaminante.
- Sobre-expectativas e incumplimientos
- Falta de comunicación, claridad y transparencia
- Diferencias culturales, sociales, étnicas, de gobernabilidad, económicas y ambientales
- Distintos grupos de actores: autoridades nacionales y locales, empresas, organizaciones no gubernamentales, comunidades
- Diversos temas complejos: costumbres, aspectos legales, situaciones económicas, ordenamiento territorial



Fases de un Conflicto



Análisis del Conflicto



3. Clave: manejo de reclamos a nivel comunitario



Manejo de reclamos a nivel comunitario



Qué Funciona

Una cultura organizacional que apoye el foco en las comunidades

Colaboración con comunidades sobre cómo manejar reclamos, antes que escalen

Un mecanismo de reclamos que permita establecer relaciones de confianza

Pensar en el contexto, no en issues aislados

Generar competencias en la organización para manejo de reclamos

Esforzarse por entender el problema, no sólo resolverlo

Qué no funciona

No planificar un conflicto por asumir que se puede evitar, o que se puede manejar "en el minuto"

No ofrecer a la comunidad un espacio para interponer issues, que puede motivar a las personas a manifestarse para ser escuchadas

Basarse en una postura de negociación y no de diálogo para construir un mutuo entendimiento

Ignorar a los grupos "menos confiables" de la comunidad en los procesos de manejo de reclamos

Gerencias que no asumen los reclamos comunitarios como parte de sus responsabilidades

Palabras sin acción

Cómo manejamos nuestros reclamos

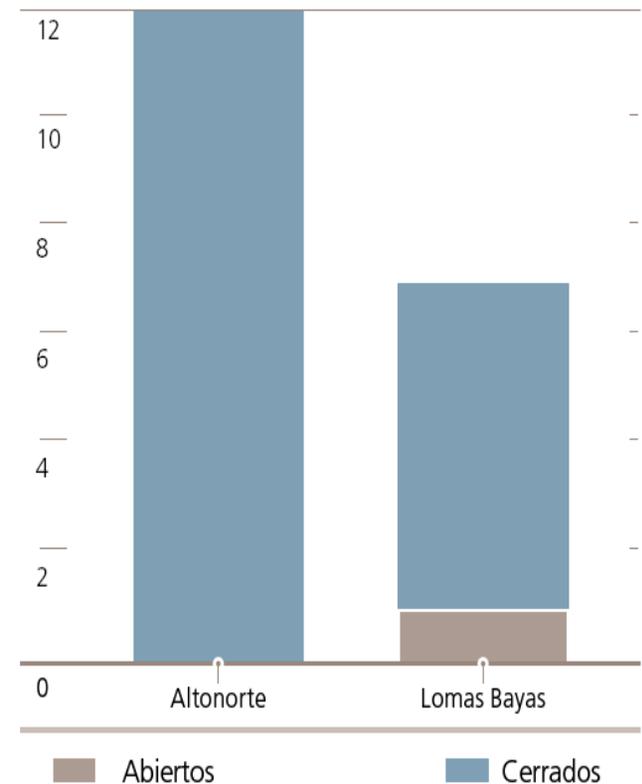
Contamos con un procedimiento de sugerencias y reclamos que establece la forma de **registrar, investigar, dar respuesta y realizar el seguimiento** de cualquier inquietud presentada por nuestros stakeholders internos y externos.

El tratamiento de las sugerencias y reclamos contribuye a mejorar la forma en que llevamos a cabo nuestros procesos y actividades, y a maximizar nuestra eficiencia organizacional.

Durante 2008, la DNCh recibió:

- 19 reclamos de partes externas:
 - 12 reclamos en Altonorte
 - 7 reclamos en Lomas Bayas

Estado Reclamos Externos Año 2008



Solicitamos a nuestros stakeholders que denuncien cualquier práctica anti ética de la compañía



AUDIT • TAX • ADVISORY

Report

FORENSIC

Ethics and Fraud Hotline Web-based Report

Welcome to KPMG's Ethics and Fraud Hotline Web Reporting System

The KPMG Ethics and Fraud Hotline web reporting system is a confidential and anonymous solution for reporting fraud, misconduct and irregular behaviour in the workplace.

Confidentiality

KPMG does not track visitors to this web site. You can choose to provide your name or remain anonymous.

Instructions

When submitting a report please complete all questions of the Web Report Form and provide all required information. No information will be transmitted until you click the "submit" button on the last screen.

Responding to your report

The ability to respond to your report depends on the accuracy and completeness of the information you provide. Please complete this report providing as much detail as possible. You may contact the company's hotline where a call operator will confidentially record your concern and forward this to the company.

Please choose the language of your choice by clicking on the language button of your choice below.

Canadien Français

Deutsch

English

Español

Nederlands

Portuguese

Norsk

Slovenski

© 2008 KPMG Services (Proprietary) Limited, a South African company and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International, a Swiss cooperative. FSP no. 8484. All rights reserved. KPMG and the KPMG logo are registered trademarks of KPMG International, a Swiss cooperative. Produced in South Africa.

[KPMG Online Privacy Statement and Disclaimer](#)

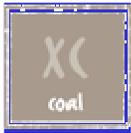
4.- La mirada de Xstrata Copper hacia el Desarrollo Sostenible



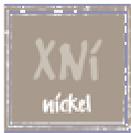
Nuestra estructura y operaciones



Cuarto productor de cobre en el mundo



Exportador mas grande en el mundo de carbón térmico



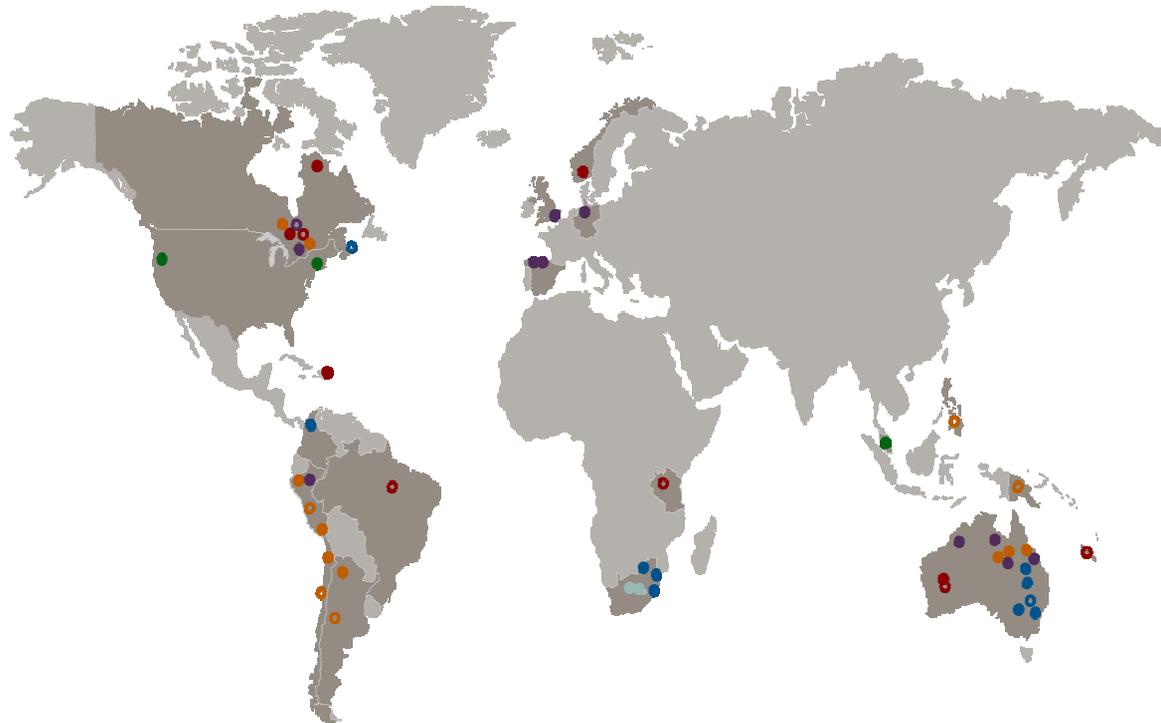
Cuarto productor de níquel en el mundo y productor mas grande del Cobalto



Productor mas grande de ferrocromo y productor principal de vanadium



Uno de los productores mas grandes de concentrado de zinc y productor significativo de Plomo



Diversificación geográfica y de productos, cultura empresarial, modelo de negocio desarrollado que apoyo desempeño operacional

Nuestras cinco divisiones operacionales



Somos una empresa reconocida a nivel nacional e internacional



Reconocimientos Internacionales

2008 :: Xstrata nombrada líder de sustentabilidad del sector minero en Índices de Sustentabilidad Dow Jones (DJSI) por segundo año consecutivo.

2008 :: Premio Perú 2021 de Responsabilidad Social para Xstrata Tintaya

2008 :: Premio Queensland Exporter of the year para Xstrata Technology (Queensland)

Reconocimientos Nacionales

2009: Altonorte recibe premio del Servicio Nacional de Geología y Minería por su desempeño en seguridad y salud.

2008:: División Norte de Chile recibe Premio UCN "Organismo, Institución o Empresa que ha colaborado con el quehacer académico de la Universidad"

2008:: Complejo Metalúrgico Altonorte recibe distinción especial del Premio Benjamín Teplizki, por Mejora Continua en la Gestión de Desarrollo y Aporte a la Comunidad

2008:: Minera Xstrata Lomas Bayas Reconocimiento por "Implementación Norma CONAMA N° 686 para Control de la Contaminación de Luminosidad".



¿Qué es Desarrollo Sostenible para Xstrata Copper?



¿Cuánto tiempo?

Próxima Generación/Ahora y en el futuro/Para Siempre

Sostener

- **Naturaleza**
 - Planeta
 - Biodiversidad
 - Ecosistemas
- **Apoyo vital**
 - Ecosistemas
 - Recursos
 - Medio Ambiente
- **Comunidad**
 - Culturas
 - Grupos
 - Lugares

Desarrollar

- **Personas**
 - Supervivencia de Niños
 - Expectativa de Vida
 - Seguridad Industrial
 - Educación
 - Igualdad
 - Oportunidades Equitativas
- **Economía**
 - Riqueza
 - Sectores Productivos
 - Consumo
- **Sociedad**
 - Instituciones
 - Capital Social
 - Estados
 - Regiones

Política de Desarrollo Sostenible



Para asegurar relaciones armoniosas con todas las partes involucradas, minimizar los riesgos y garantizar una licencia operativa permanente, apuntamos a generar beneficios recíprocos para todos los actores sociales, trabajando en asociación con las diversas partes involucradas o afectadas por nuestra actividad.

Ese es el espíritu de nuestro negocio

Xstrata Copper, una visión hacia las comunidades y nuestra gente



- Definición de Propósito
- Estrategia de Desarrollo Sostenible y Marco de Gestión
- Política de Medio Ambiente
- Política de Salud y Seguridad
- Política de Relación con la Comunidad
- Políticas de Recursos Humanos
- Programa *The Australian Minerals Industry Framework for Sustainable Development - Enduring Value*
- Asociación de Minería de Canadá – Hacia una Minería Sostenible

Objetivos Estratégicos y valores

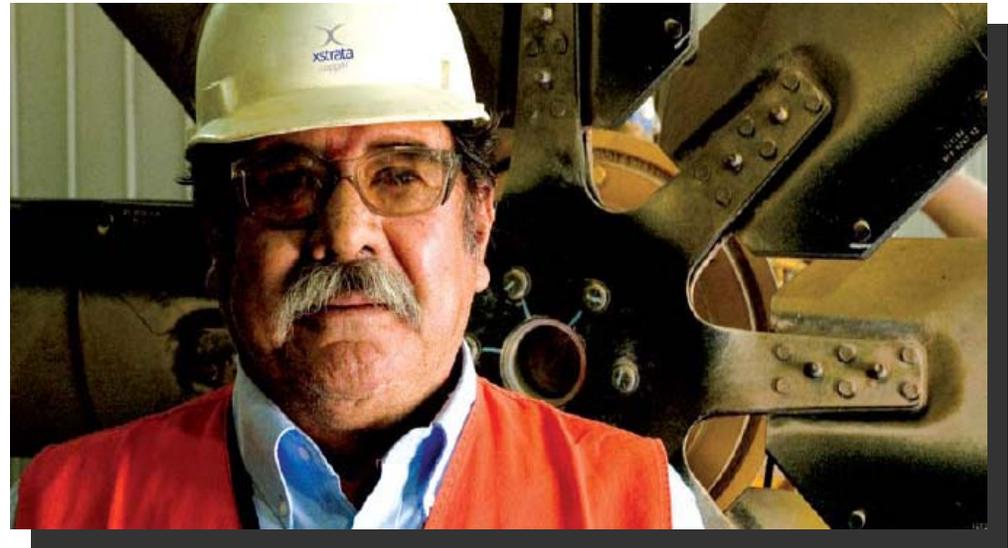
- **Ambiente de trabajo saludable y libre de lesiones.**
- **Reconocido liderazgo en la protección del medioambiente.**
- **Prestigio en términos de responsabilidad social.**
- **Desarrollo de todo el potencial de nuestros empleados.**
- Maximización de la capacidad de los activos físicos.
- Competitividad de costos a través de los ciclos.
- Creación de valor a través del crecimiento dinámico y mejora continua.
- Eficaz implementación de los principales sistemas y estrategias comunes.

Honestidad
Seriedad
Respeto
Confianza
Ingenio
Coraje
Pasión

Nuestros lineamientos de Desarrollo Sostenible



- 17 Estándares de Desarrollo Sostenible
- Gestión de Riesgos
- Sistemas Comunes: Medioambiente, Salud y Seguridad y Riesgos
- Base de Datos de Sostenibilidad (XSD)
- Reportes Trimestrales de Avance de Objetivos y Metas
- Informes Anuales de Desarrollo Sostenible
- Encuestas anuales de sostenibilidad



Somos una empresa con el
Desarrollo Sostenible en su ADN

Nuestra Definición de Propósito



Maximizaremos la inversión de los accionistas mediante el desarrollo y la gestión de una cartera líder en la industria de negocios cupríferos que generen una rentabilidad superior.

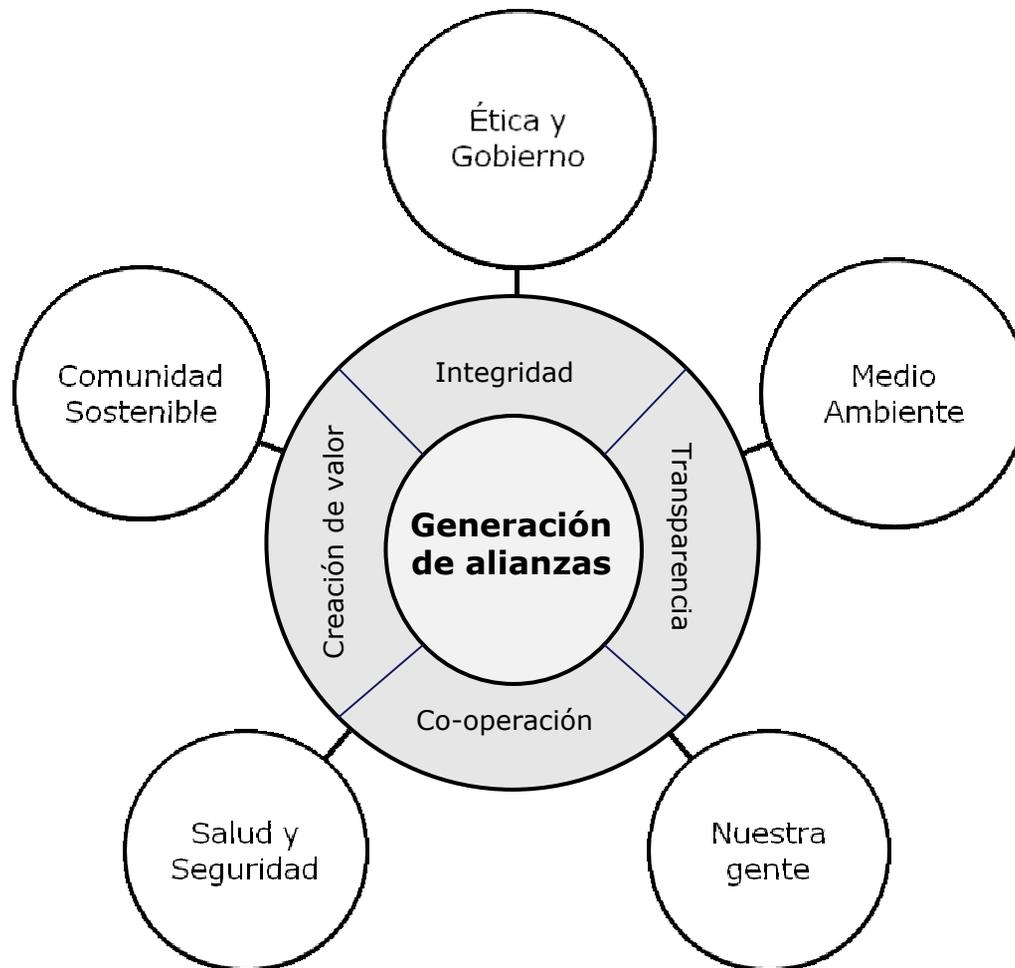
Lo lograremos de manera segura y responsable a nivel ambiental y social, mediante alianzas genuinas con el personal, las comunidades, las autoridades del gobierno y otras partes involucradas.

5. El modelo de gestión comunitaria de Xstrata Copper:

Nuestro enfoque de trabajo



Nuestro enfoque de trabajo



Modelo de Gestión de Desarrollo Sostenible



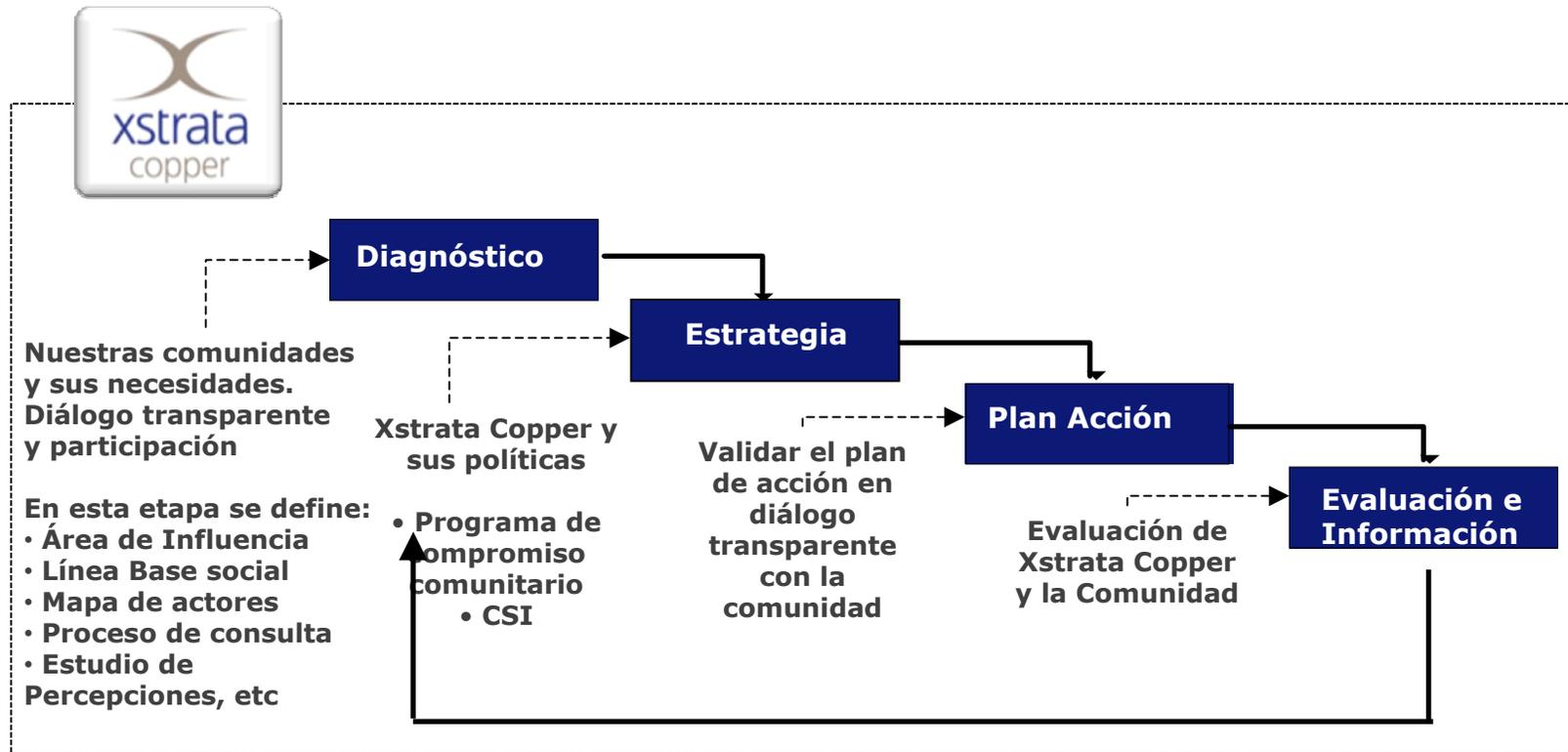
Conceptos clave de nuestra estrategia de relaciones comunitarias



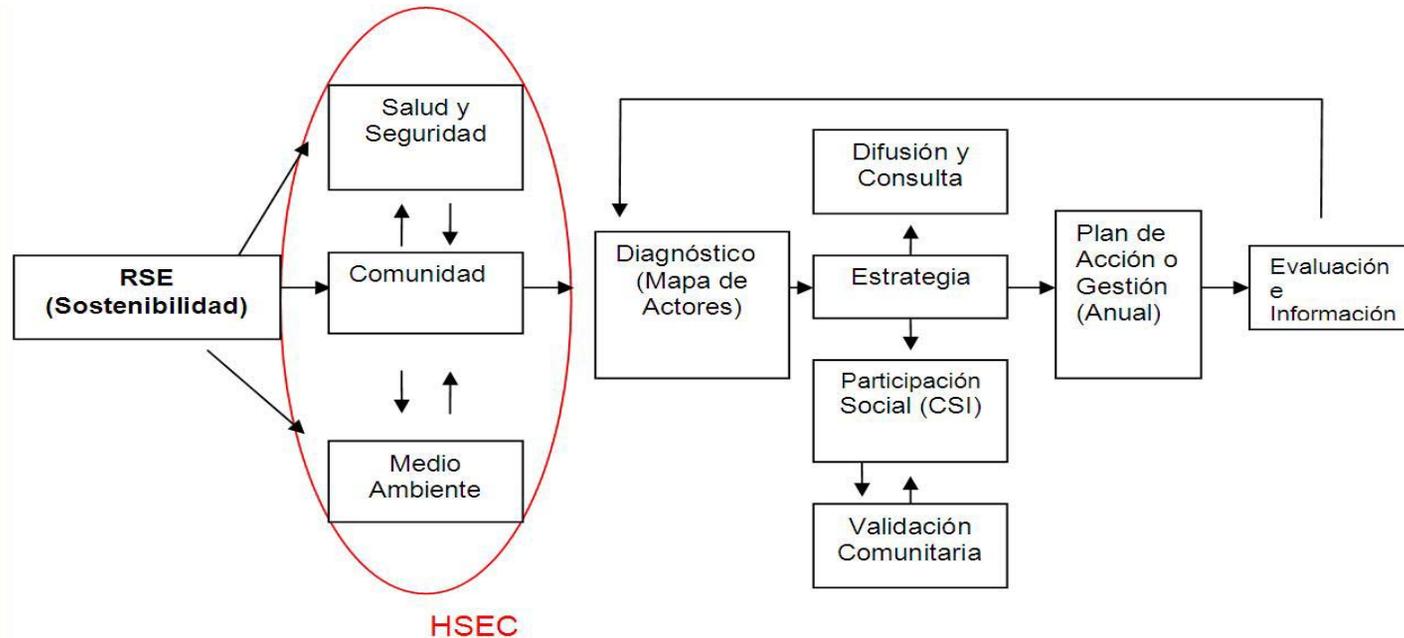
- **COMPROMISO:** Xstrata Copper (CSI): compromiso de invertir el 1% anual de las utilidades antes de impuesto en programas de involucramiento social. Xstrata Copper invirtió en el año 2008 US\$27,3 millones de dólares.
- **AUTONOMÍA:** Cada División y proyecto define su estrategia de relaciones comunitarias.
- **MEJORES PRÁCTICAS Y COORDINACIÓN:** Reuniones mensuales del equipo de relaciones comunitarias para compartir buenas prácticas y experiencias.
- **COMUNICACIÓN:** Reuniones periódicas con la comunidad y Herramientas de comunicación, como nuestros Informes de sostenibilidad, boletines, revistas, sitios web.

CERCANÍA

Nuestra estrategia de relaciones comunitarias



Nuestra estrategia de relaciones comunitarias



Vemos la estrategia de relaciones comunitarias de forma integral, no aislada de las acciones que se están desarrollando en medio ambiente, salud, seguridad y con nuestra gente. Todos estos temas son importantes para nuestros grupos de interés internos y externos.

Principios de una estrategia de relaciones comunitarias



La estrategia de relaciones comunitarias debe:

- Enmarcarse dentro de la definición de propósito, objetivos estratégicos, valores y políticas de Xstrata Copper.
- Desarrollarse en base a una comunicación transparente.
- Identificar los riesgos e impactos en cada etapa de la operación o proyecto, vinculados con la comunidad.
- Identificar mediante una metodología el área de influencia y priorizar los grupos de interés en base a ciertos criterios definidos (ej. vulnerabilidad).
- Implementar sistemas que aseguren el respeto por las costumbres e identidades locales, los grupos indígenas, entre otros.
- Identificar y priorizar a través de consultas formales: las preocupaciones, necesidades, oportunidades, riesgos e impactos de la operación o proyecto (diagnóstico).

Principios de una estrategia de relaciones comunitarias (cont.)



La estrategia de relaciones comunitarias debe:

- Incluir desarrollo de habilidades y tecnologías apropiadas, apoyo para iniciativas de educación y salud, oportunidades de empleo local, proveedores locales, promoción de negocios locales, y apoyo para proyectos comunitarios, entre otros.
- Definir y comunicar a todo el personal de la empresa las responsabilidades que se tiene con la comunidad, para hacerlos partícipes de la estrategia de relaciones comunitarias.
- Ser revisada como mínimo una vez al año.
- Desarrollar e implementar sistemas de comunicación externa (ej. reclamos y actividades de consulta).
- Medir e informar sobre el desempeño de la empresa y las contribuciones que esta realiza a la comunidad.

6.- Algunos desafíos socioambientales y oportunidades claves para la minería



Algunos desafíos socioambientales y oportunidades claves para la minería



I. Gestión ambientalmente responsable:

1. Líderes en desempeño ambiental
2. Manejo eficiente del recurso energético e hídrico
3. Implementación adecuada de los planes de cierres
4. Rol relevante en temas como biodiversidad o cambio climático
5. Cumplimiento de las nuevas regulaciones:
 - a) Proyecto del Ley de Nueva Institucionalidad ambiental
 - b) Proyecto de Ley de Cierre de Faenas Mineras

II. Gestión comunitaria responsable:

1. Vincularse con las comunidades desde etapas tempranas (diálogo transparente)
2. Colaborar en el fortalecimiento de las organizaciones sociales (entregar valor a las comunidades)
3. Asuntos Indígenas

I. Gestión ambientalmente responsable Recursos energéticos e hídricos

¿Que está haciendo la industria minera?

- Firma del de Protocolo para la Eficiencia Energética en la Gran Minería
- Mesas de Eficiencia Energética “Programa País de Eficiencia Energética”.
- Mesas Regionales (ej. Mesa de Producción Limpia en Antofagasta)
- Desarrollo de proyectos de eficiencia energética y de energía renovable
- Implementación y difusión de buenas prácticas (Ej. establecer metas de reducción de consumo en base a la producción)
- Mesa del Agua Nacional y regionales (Ej. Mesa del Agua de Copiapó)
- Implementación y difusión de buenas prácticas (Ej. Guía Buenas Prácticas y Uso Eficiente de Agua en la Industria Minera, Cochilco)
- Investigar tecnologías para utilizar los recursos hídricos en forma mas eficiente, logrando reducciones en el consumo.

I. Gestión ambientalmente responsable

Proyecto de ley Nueva

Institucionalidad Ambiental



Proyecto de Ley Boletín N°5947-12

Servicio de
Evaluación
Ambiental

Ministerio de
Medio
Ambiente

Superintendencia
de Medio
Ambiente

Algunos aspectos del proyectos de ley que deben ser revisados:

- Separación de competencias Superintendencia de Medio Ambiente: Juez y parte
- Se requiere contar con mayor certeza jurídica (ej. revisión de oficio)
- Plazo para la caducidad de la RCA

I. Gestión ambientalmente responsable

Plan de cierres de faenas mineras

Visión de Xstrata Copper



Para definir las acciones de los Planes de Cierre en los sitios de Xstrata Copper, se han tenido en consideración:

Resulta clave informar los planes de cierre desde las etapas tempranas de los proyectos e implementarlos adecuadamente

La descripción de las instalaciones mineras **proyectadas al momento del cierre** de las operaciones

Las **características** del área de emplazamiento

Los **riesgos** identificados para cada instalación o área operativa:

Los **compromisos** adquiridos con los autoridades ambientales y comunidades

Los requisitos establecidos por los **Estándares de Desarrollo Sostenible** de Xstrata plc.



I. Gestión ambientalmente responsable

Caso: Mejoramiento ambiental Altonorte



1. Construcción de nueva Planta de Ácido
2. Construcción Planta de Tratamiento de Polvo
3. Instalación de segunda unidad de filtro de mangas en la planta de secado
4. Eliminación de borras arsenicales

Logros:

- 1.- Se incrementó la captura de material particulado y de azufre (hasta un 95%)
- 2.- Eliminación de pasivos ambientales históricos

II. Gestión comunitaria responsable Asuntos Indígenas

- **Contexto nacional:**

- Ley Indígena 19.253
- Declaración de la ONU sobre pueblos indígenas
- Política indígena: Re-Conocer
- Convenio 169 de la OIT (Organización Internacional del Trabajo)
- Nuevas regulaciones propuestas:
 - Reconocimiento constitucional de los Pueblos Indígenas
 - Código de Conducta Responsable
 - Subsecretaría de Asuntos Indígenas

- **Buenas prácticas de la industria minera:**

- Programas de desarrollo comunitario
- Involucramiento con las comunidades indígenas (Ej. Mesas de trabajo)

II. Gestión comunitaria responsable

Caso: Involucramiento y fortalecimiento de organizaciones sociales



“Escuela para el Liderazgo Comunitario” en alianza con Gobierno Regional y universidades locales



“Esta iniciativa nos beneficiará en el trabajo comunitario que desarrollamos día a día, y con el conocimiento de profesionales podremos hacer un mejor trabajo con los vecinos”.

Olga Mora
Presidenta Unión Comunal de Juntas de Vecinos

La escuela capacitará a 50 dirigentes sociales de la ciudad por seis meses en:

1. Desarrollo de proyectos sociales
2. Administración de organizaciones
3. Resolución de conflictos
4. Aspectos legales
5. Liderazgo y motivación
6. Alfabetización digital

II. Gestión comunitaria responsable

Caso: Fortalecimiento del cluster Encadenamiento productivo y desarrollo comunitario



Desarrollo de Proveedores

División Norte de Chile de Xstrata Copper suscribió junto a Corfo un contrato que da inicio a la etapa de diagnóstico de 2 Programas de Desarrollo de Proveedores.

- El propósito es obtener una relación fructífera en base a un plan de mejora continua y de largo plazo.
- Dirigido a Proveedores con ventas menores a UF 100.000 anuales y más de 6 meses de constituidas.



II. Gestión comunitaria responsable

Desafíos y oportunidades del trabajo comunitario



Hacia dónde debemos apuntar...

- El área de Relaciones Comunitarias debería ser el primer contacto con las comunidades locales
- Mirar desde los ojos de Nuestras Comunidades
- Conocer la cultura de los pueblos originarios
- Ser transparentes en la información que se entrega
- Buscar siempre el diálogo
- Desarrollar con las comunidades mecanismos de resolución de conflictos
- Saber manejar las expectativas
- Involucrar a toda los trabajadores de la empresa en el trabajo comunitario
- Implementar con las comunidades programas de involucramiento que agreguen valor a éstas y sean sostenibles

Muchas gracias

