

MASISA

Procedimiento Corporativo

Gestión Social y Relaciones Comunitarias

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
1.1 Objetivo	3
1.2 Alcance.....	3
1.3 Definiciones de conceptos o abreviaturas	3
2. RESPONSABLES DE APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO	4
3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	4
3.1 Responsabilidades	4
3.2 Objetivo de la Gestión Social y Relacionamento Comunitario	5
3.3 Etapas de ejecución	5
4. RUTA DE VALIDACIÓN	11
5. CONTROL DE CAMBIOS	12
6. POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTOS ASOCIADOS	12

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Objetivo

Implementar la Política de Desarrollo Sostenible en su dimensión de gestión social y relacionamiento comunitario de manera responsable, transparente y constructiva con los públicos interesados de los territorios donde están insertas las operaciones de Masisa, para obtener/mantener la licencia social y contribuir al desarrollo del territorio creando valor compartido.

1.2 Alcance

Aplicable a las operaciones de Masisa.

1.3 Definiciones de conceptos o abreviaturas:

- **Desarrollo Sostenible:** desarrollo que satisface las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras (Principio 3º, Declaración de Río de las Naciones Unidas de 1992), garantizando el equilibrio entre economía, medio ambiente y bienestar social.
- **Gestión Social:** conjunto de prácticas desarrolladas de manera responsable y constructiva con los públicos de interés del territorio donde están insertas las operaciones. La Gestión Social es un proceso dinámico y permanente donde se busca establecer vinculación de manera transparente, responsable y constructiva con la comunidad que considere un diagnóstico; programa de medidas y acciones que aborden y den respuestas al diagnóstico; participación permanente de la comunidad; y un sistema de monitoreo y evaluación cuyos resultados sean socializados de manera interna como externo.
- **Relaciones comunitarias:** vínculo, que se basa en la transparencia y el respeto mutuo con los públicos de interés a través de acciones de participación ciudadana efectiva para el beneficio mutuo y el logro de objetivos. La gestión de relaciones comunitarias es un conjunto de prácticas que buscan eliminar, mitigar o compensar los riesgos e impactos que se puedan generar a la comunidad debido a las operaciones de Masisa.
- **Públicos interesados:** personas u organizaciones que afectan o son afectadas por la operación de la empresa, ya sea de forma positiva o negativa, y que ejercen cierta influencia sobre la misma. (R. Edward Freeman, 1984). Son públicos directos: los vecinos, sociedad civil, gobierno local con sus instituciones y autoridades, entre otros; los públicos indirectos son: colaboradores, contratistas y proveedores, clientes y los accionistas. Los públicos son priorizados de acuerdo a matriz de gestión de riesgo.
- **Licencia Social:** confianza otorgada por los públicos interesados (accionistas, colaboradores, clientes, contratistas y proveedores, comunidades vecinas, sociedad civil, gobierno, universidades, entre otros).

- **Valor compartido:** expresión de la Responsabilidad Social Empresarial; es entendida como una interacción de manera responsable y ética con nuestras comunidades vecinas y diversos públicos de interés y en ningún caso deben ser interpretados como filantropía.

- **Territorio:** unidad geográfica, cultural, social y económica donde está la operación. Para efectos de este procedimiento, el territorio debe ser entendido a partir de los niveles de influencia de las operaciones:
 - a) **Territorio directo:** zona de influencia cercana, donde hay potencial afectación a los vecinos y/o comunidades debido a las operaciones de la empresa.
 - b) **Territorio indirecto:** zona de influencia alejada, donde no hay potencial afectación por las operaciones de la empresa, sin embargo, pertenecen al territorio comunal y puede existir interacción con la empresa.

- **Consejo de Desarrollo Sostenible (CDS):** liderado por el Gerente General Corporativo e integrado por los Gerentes de primera línea, quienes proponen la Estrategia de Sostenibilidad de MASISA de mediano y largo plazo, donde se definen: políticas, programas y metas, para asegurar que MASISA logre estándares de gestión social, ambiental y salud y seguridad de la comunidad de clase mundial; además este consejo identifica e informa asuntos emergentes y apoya a los ejecutivos de MASISA y sus filiales en el cumplimiento de sus acciones y metas. También coordina el cumplimiento de los Principios de Pacto Global de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 y con la Política y Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Social y Ambiental de la Corporación Financiera Internacional.

2. RESPONSABLES DE APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO

Cargo /Rol	Aplicación	Seguimiento
Gerencia de Operaciones	X	
Equipo de Comunicaciones	X	
Equipo Local de Gestión Social y Relacionamento Comunitario	X	
Gerencia SMS y Relación Comunitaria	X	X
Gerencia Legal y Asuntos Corporativos		X
Consejo de Desarrollo Sostenible		X
Gerente General Corporativo		X

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

3.1 Responsabilidades

Este documento ha sido elaborado por Masisa y es de su exclusiva propiedad, su distribución a terceros que no pertenecen a la Compañía está prohibida.

El Gerente de SMS y Relación Comunitaria y el Gerente de Operaciones son responsables de la relación con los públicos directos de las operaciones bajo su gestión y, por tanto, encargados de proveer al equipo Local de Gestión Social y Relación Comunitario los recursos necesarios para la ejecución de este procedimiento. Los recursos necesarios serán requeridos/asignados mediante el ejercicio anual de presupuesto basándose en lo establecido en el Plan de Gestión Social y Relación Comunitario de 4 años plazo.

Dicho Plan anual es elaborado e implementado por el equipo Local de Gestión Social y Relación Comunitario junto al Equipo de Medio Ambiente y SMS. Para su implementación se puede solicitar apoyo a la Gerencia de Operaciones y la Gerencia de Personas.

Los equipos locales de Gestión Social y Relación Comunitario son responsables de planificar e implementar todas las etapas. También deben apoyar técnicamente a las áreas de Operación y Gerencia de Personas en los temas de instalación de una cultura de sostenibilidad, a las áreas comerciales en gestión social de clientes, a las áreas de Operaciones y Abastecimiento en los temas relacionados a la gestión social de proveedores y contratistas y a la Gerencia para otros públicos estratégicos (gobierno nacional, gremios, etc.).

El equipo de de Gestión Social y Relación Comunitario debe requerir el apoyo necesario a Comunicaciones, en temas que les correspondan, por ejemplo, acciones de comunicación con los públicos locales, monitoreo de los medios locales y otros.

La Gerencia de SMS y Relación Comunitaria aporta el soporte técnico a la gestión social de los países.

La Gerencia General vela por que exista un alineamiento de la gestión social de todos los negocios que la Compañía tenga en el país, además de la la correcta elaboración de los planes de Gestión Social y Relación Comunitario y la ejecución en las operaciones de la Compañía.

3.2 Objetivo de la Gestión Social y Relación Comunitario

La Gestión Social y Relación Comunitario tiene tres objetivos a lo largo del tiempo, de acuerdo al análisis estratégico del impacto/riesgo social de las operaciones de la empresa:

- 1) **Nivel Básico:** busca obtener y mantener la licencia social para operar y está enfocado en el control de riesgos e impactos de las operaciones a los públicos de interés.
- 2) **Nivel Intermedio:** busca implementar estrategias para gestionar asuntos derivados de las operaciones y la gestión planificada de asuntos ambientales y/o sociales.
- 3) **Nivel de Gestión del Desarrollo y Creación de Valor Compartido:** Busca contribuir al desarrollo del territorio donde está inserta la operación, con una participación efectiva y enfocado en generar beneficios mutuos, vínculos de confianza y sentido de pertenencia al territorio y sus actores.

3.3 Etapas de ejecución

Para la ejecución de los objetivos, deben cumplirse las etapas descritas a continuación en las Tablas 1, 2 y 3.

Es un imperativo para todas las operaciones que las etapas del Nivel Básico de Gestión estén implantadas y adecuadamente acompañadas en el corto plazo, mientras que el nivel de Gestión Estratégica tiene su foco en el mediano plazo y el Nivel de Gestión del Desarrollo y Creación de Valor Compartido es el objetivo deseable a largo plazo.

La ejecución de las etapas y el alcance de cada nivel es diferente para cada territorio donde están insertas las operaciones de la empresa, por lo cual, en el Plan anual de Gestión Social y Relacionamento Comunitario y el Plan de Gestión Social y Relacionamento Comunitario de 4 años plazo debe quedar especificado en qué territorio se ejecutará cada acción.

TABLA 1. Nivel Básico de Gestión: Licencia para operar, enfoque en el control de impactos y riesgos.

Diagnóstico	Orientaciones de Gestión	Planes	Impactos esperados
<p>-Realizar un análisis de riesgos, impactos y definición de medidas de control.</p> <p>-Se recoge información que permite delimitar el territorio directo.</p> <p>-La Consulta Social, que es usada como una herramienta percepción que entrega información base que contribuye a la toma de decisiones..</p> <p>El alcance de este diagnóstica incluye solo el territorio directo.</p>	<p>-Tiene objetivos indicadores y responsables.</p> <p>-Cuenta con un presupuesto.</p> <p>-Hay seguimiento monitoreo y evaluación.</p> <p>-Hay sistematización de la experiencia y comunicación de los resultados a través de reportes y presentaciones.</p> <p>-Existen canales de comunicación que conducen eficientemente quejas y solicitudes (es administrado por personal capacitado), dando respuesta adecuada, guardando registro y elaborando reportes de las comunicaciones con los públicos.</p> <p>-Los públicos reconocen a la persona de contacto de la empresa.</p> <p>-Hay participación en eventos y festividades locales.</p> <p>-Hay un plan de comunicación anual que tiene claramente definidos los mensajes que Masisa transmite a los públicos de interés.</p>	<p>Construcción de Mapa de riesgos considerando los impactos de las operaciones en el territorio directo.</p> <p>Sistema de solicitudes y donaciones.</p> <p>Participación en las acciones de la comunidad.</p> <p>Sistema de quejas externo.</p>	<p>Se cuenta con información sobre los tipos de riesgos potenciales hacia los territorios directos.</p> <p>A través de un sistema de gestión de donaciones, se da respuesta a la totalidad de las solicitudes de donación, lo cual impacta positivamente en el reconocimiento de la empresa como un actor que aporta a la comunidad.</p> <p>La empresa es reconocida como un actor presente en el territorio.</p> <p>La empresa entrega respuesta a las quejas</p>

	-Medida de éxito: quejas y solicitudes recibidas y adecuadamente tratadas. Ello significa que frente a una queja se define e implementa un plan/acciones y se informa a la comunidad como máximo en 1 mes plazo respecto de ello, mientras que para las solicitudes, estas se analizan y dan respuesta.		presentadas por los vecinos y/o comunidades en tiempo y forma adecuada.
PLAN DE ACCIÓN EN NIVEL BÁSICO			
PRÁCTICA	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REPORTE (Equipo Local Gestión Social y Relacionamento Comunitario)
-Plan anual de Gestión Social y Relacionamento Comunitario.	-Garantizar la intervención que permita la licencia social. -Debe responder a necesidades de actores del territorio, responder a expectativas de los públicos, definir objetivos y metas, establecer y gestionar indicadores de impacto del Plan.	Documento plan de acción anual (carta gantt actividades)	-Indicadores trimestrales a la Gerencia de Operaciones, Gerencia de SMS y Relación Comunitaria. -Indicadores consolidados a CDS y accionista -Reporte para la Memoria Anual

TABLA 2. Nivel intermedio: es una etapa donde se implementan estrategias para gestionar asuntos derivados de las operaciones y la gestión planificada de asuntos ambientales y/o sociales.

Diagnóstico	Orientaciones de Gestión	Planes	Impactos esperados
-La información recogida a través de: Análisis de Riesgos, mapa de los actores del territorio y la Consulta Social, permiten la elaboración de estrategias para la Gestión Social y el Relacionamento	-Se construye en base a la evidencia y la participación comunitaria; busca generar propuestas que aporten al desarrollo de la comunidad. Es un plan de mediano plazo. -En esta etapa, se	Construcción Mapa de riesgos considerando los impactos de las operaciones en el territorio directo e indirecto.	Se cuenta con información, socializada con la comunidad, sobre los tipos de riesgos potenciales hacia los territorios directos e indirectos que permiten

Este documento ha sido elaborado por Masisa y es de su exclusiva propiedad, su distribución a terceros que no pertenecen a la Compañía está prohibida.

<p>Comunitario, pudiendo establecer diferentes escenarios y dar respuesta adecuada a las contingencias, inquietudes y necesidades expuestas por las comunidades.</p> <p>-Este nivel más que el control de los impactos, busca un acercamiento con la comunidad para la construcción de elementos comunes que aporten al territorio a través de un plan de acción formulado en base a la evidencia disponible.</p> <p>-Se identifica los actores del territorio y sus intereses.</p> <p>-Este alcance de este diagnóstico considera territorio el territorio directo y el indirecto.</p>	<p>establecen estrategias de Gestión Social y Relación Comunitario que permitan generar las condiciones necesarias para lograr confianza mutua, profundizar la participación hacia la construcción colectiva y la creación de valor compartido.</p> <p>-Está centrado en los Objetivos del Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.</p> <p>-Hay sistematización y comunicación de la experiencia y sus resultados a través de jornadas participativas.</p> <p>-Etapa de relacionamiento para gestión donde se establece una vinculación con las comunidades del territorio directo y además del territorio indirecto.</p> <p>-Existe trabajo participativo, con los distintos actores del territorio y se generan alianzas que buscan aportar al desarrollo del territorio comunal.</p> <p>-Medida de éxito: Se establecen estrategias de Gestión Social y Relación Comunitario que permita a los públicos conocer el aporte de la empresa en el territorio.</p>	<p>Aplicación de Consulta Social que permiten medir el impacto de las operaciones, las acciones de gestión social y relacionamiento comunitario y la reputación de la empresa.</p> <p>Mapa de actores sociales del territorio.</p> <p>Programas de educación, capacitación y formación en oficios y especialización técnica.</p> <p>Mesas de trabajo con la sociedad civil y el Gobierno Local.</p> <p>Vinculación y alianzas con instituciones.</p>	<p>gestionar (eliminar, mitigar y/o compensar) los riesgos e impactos a las comunidades.</p> <p>Contamos con información que permita medir la percepción sobre los impactos ambientales y evaluar el impacto de las acciones sociales y de relacionamiento comunitario.</p> <p>Se cuenta con un listado de actores sociales de los territorios directos e indirectos.</p> <p>Los cursos de capacitación impactan positivamente en el reconocimiento de la empresa como un actor que aporta a la comunidad y permiten el desarrollo de mano de obra local.</p> <p>La empresa es vista como un aporte para el desarrollo del territorio y que genera instancias participativas.</p> <p>La empresa cuenta con alianzas con universidades, empresas, organizaciones e instituciones</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		Plan de visitas a empresa para la comunidad.	públicas que permitan dar respuesta a necesidades presentadas por la comunidad. La empresa entrega información de manera transparente sobre sus operaciones.
PLAN DE ACCIÓN EN NIVEL INTERMEDIO			
PRÁCTICA	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REPORTE (Equipo Local Gestión Social y Relación Comunitario)
-Plan anual de Gestión Social y Relación Comunitario. -Plan de Gestión Social y Relación Comunitario de 4 años plazo.	-Garantizar la intervención estratégica en el territorio. -Debe involucrar actores del territorio, responder a expectativas de los públicos, definir objetivos y metas, establecer y gestionar indicadores de impacto del Plan.	Documento plan de acción anual (carta gantt actividades)	-Indicadores trimestrales a la Gerencia de Operaciones, Gerencia de SMS y Relación Comunitaria. -Indicadores consolidados a CDS y accionista. -Reporte para la Memoria Anual.

TABLA 3. Nivel de gestión del desarrollo y valor compartido: contribución al desarrollo del territorio, con participación efectiva y enfocado en generar beneficios mutuos, vínculos de confianza y sentido de pertenencia al territorio y sus actores

Diagnóstico	Orientaciones de Gestión	Planes	Impactos esperados
- La información recogida a través del: Análisis de Riesgos, mapa de los actores del territorio y la Consulta Social, sumado a un nuevo instrumento de Revisión Participativa de las acciones	-El Plan de Acción tiene un enfoque amplio y se construye participativamente. Es un plan de mediano a largo plazo y expresa compromiso con temas	Revisión participativa de las acciones sociales y de relacionamiento de la empresa. Calidad de vida, salud y bienestar para la comunidad.	Las acciones definidas y planificadas fueron construidas participativamente. La comunidad tiene acceso a actividades de promoción de salud que mejoran su bienestar lo

Este documento ha sido elaborado por Masisa y es de su exclusiva propiedad, su distribución a terceros que no pertenecen a la Compañía está prohibida.

<p>sociales y de relacionamiento de la empresa, permiten nuevos hallazgos sobre la cultura, relaciones sociales, intereses y expectativas de los habitantes del territorio.</p> <p>-Más allá del control de sus impactos, la empresa, a través de una participación comunitaria efectiva, identifica necesidades, intereses y expectativas las cuales son priorizadas junto a la comunidad para la creación de planes de acción que contribuyan al desarrollo del territorio.</p> <p>-Este diagnóstico amplía el alcance al territorio indirecto.</p>	<p>colectivos.</p> <p>-Las etapas de diseño, priorización, acuerdos de implementación, ejecución, seguimiento y evaluación de impactos son realizadas colectivamente con la comunidad.</p> <p>-Está centrado en los Objetivos del Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.</p> <p>-Hay sistematización, comunicación y retroalimentación de parte de la comunidad, de la experiencia y sus resultados, a través de jornadas participativas.</p> <p>-Etapa de relacionamiento para solución conjunta de los temas críticos del territorio.</p> <p>-Existe una articulación, basada en la participación efectiva, para la elaboración de objetivos en común que aporten al territorio.</p> <p>-Existe trabajo colaborativo, entre los distintos actores del territorio y se generan nuevas alianzas que aportan al desarrollo del territorio comunal.</p> <p>-Medida de éxito: los públicos conocen la manera de actuar de Masisa, hay confianza y respeto mutuo.</p>	<p>Transforma Comunidad</p> <p>Creando Valor Compartido.</p> <p>Mesas participativas con la sociedad civil y el Gobierno Local.</p> <p>Nuevas vinculaciones y alianzas con instituciones.</p>	<p>cual permite que la empresa sea reconocida como un actor que aporta a la comunidad.</p> <p>Las personas de los territorios ven mejorada su calidad de vida.</p> <p>Contribuimos a la creación y/o fortalecimiento de emprendimientos locales.</p> <p>La empresa es vista como un aporte para el desarrollo del territorio.</p> <p>La empresa cuenta con nuevas alianzas con universidades, empresas, organizaciones e instituciones públicas que respaldan a las estrategias construidas con la comunidad.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

PLAN DE ACCIÓN EN NIVEL DE GESTIÓN DE DESARROLLO Y VALOR COMPARTIDO			
PRÁCTICA	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REPORTE (Equipo Local Gestión Social y Relacionamento Comunitario)
-Plan de Gestión Social y Relacionamento Comunitario de 4 años plazo.	-Garantizar la intervención en el territorio que promueva la creación de Valor Compartido. -Debe trabajar junto actores del territorio, responder a expectativas de los públicos, definir objetivos y metas, establecer y gestionar indicadores de impacto del Plan.	Documento plan de acción anual (carta gantt actividades)	-Indicadores trimestrales a la Gerencia de Operaciones, Gerencia de SMS y Relación Comunitaria. -Indicadores consolidados a CDS y accionista. -Reporte para la Memoria Anual.

4. RUTA DE VALIDACIÓN

Función	Nombre	Cargo	Fecha
Revisado por	Edgardo Anfossi	Especialista Gestión Social	Junio 2022
	Margarita Celis	Jefa gestión social y ambiental	Junio 2022
	Reinaldo Gallegos	Gerente SMS y Relación comunitaria	Junio 2022
Aprobado por	Alejandro Carillo	Gerente General	Junio 2022
Fecha de vigencia: Junio 2022		Versión: 04	

Este documento ha sido elaborado por Masisa y es de su exclusiva propiedad, su distribución a terceros que no pertenecen a la Compañía está prohibida.

5. CONTROL DE CAMBIOS

Motivo	Responsable	Fecha
Adecuación Política y Procedimientos Corporativos Gerencia SMS y Relación Comunitaria	Reinaldo Gallegos	Enero 2021
Revisión y actualización de acuerdo a Política Desarrollo Sostenible Masisa y las Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Social y Ambiental de la Corporación Financiera Internacional	Reinaldo Gallegos	Mayo 2022
Revisión e incorporación observaciones del BID	Margarita Celis	Junio 2022

6. POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Política de Desarrollo Sostenible
- Política de Donaciones
- Políticas de Medio Ambiente y Salud y Seguridad Ocupacional
- Procedimiento de Voluntariado.
- Convivencia Sustentable con la Comunidad (Casa de la Paz)
- Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.
- Política y Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Social y Ambiental de la Corporación Financiera Internacional.
- Reporte medición Índice de Progreso Social Cabrero 2016-2019