



# Manual de protocolo mapuche para funcionarios Ilustre Municipalidad de Nueva Imperial

Ilustre Municipalidad de Nueva Imperial, Nueva Imperial, Chile /  
Departamento de Desarrollo Sociocultural Mapuche

**Palabras clave:**

cultura mapuche, comunidad, interculturalidad, integración, interacción positiva, estructura organizacional.

**Key words:**

mapuche culture, community, interculturality, integration, positive interaction, organizational structure.

### 1. Resumen de la experiencia/Descripción:

Publicación de un Manual de Protocolo Mapuche para funcionarios de la Municipalidad de Nueva Imperial, a cargo del Departamento de Desarrollo Sociocultural Mapuche cuyo propósito es conocer normas y procedimientos de protocolo mapuche, para una gestión pertinente a nivel municipal. Ello incluye recomendaciones para enriquecer el itinerario tipo que realiza un funcionario público, al efectuar atención de usuarios mapuche dentro de los espacios públicos, así como también en las visitas a terreno efectuadas a las comunidades pertenecientes al territorio comunal. Su uso entonces no solo es para la interacción con las personas, sino también con los espacios de significación territorial (canchas Palín<sup>2</sup>, canchas de Guillatuwe<sup>3</sup>, Eltún<sup>4</sup>, Eluwun<sup>5</sup>, entre otros espacios religiosos).

### 2. Objetivos

*Para el Proyecto se plantean los siguientes objetivos:*

El propósito principal para la redacción de un Manual de Protocolo Mapuche Para Funcionarios de la Ilustre Municipalidad de Nueva Imperial, es entregar a estos elementos esenciales para la interacción positiva e integrativa en distintas situaciones en relación con la Cultura Mapuche ya sea saludos protocolares, asistencia a reuniones y comportamiento en ceremonias de significancia para la cultura mapuche.

<i>Fecha Inicio de la Experiencia:</i> 04/09 / 2017	<i>Fecha de conclusión de la Experiencia:</i> 18/12 /2020
--	---

### 3. Describa brevemente el escenario en el que se plantea y desarrolla la actuación.

Situación previa; coyuntura social, política, ambiental, económica existente en el ámbito de desarrollo de la actuación; problemas existentes que la actuación trata de solucionar

En la comuna de Nueva Imperial de acuerdo al último Censo (2017) habitan 32.510 personas, de las cuales un 55% declara pertenecer a la cultura Mapuche, en relación al municipio, este congrega funcionarios mapuches y no mapuches que a diario deben relacionarse tanto en terreno como en gabinete con la cultura mapuche, debido a una mayor valoración a nivel nacional de las distintas culturas que conviven en el país y las demandas sociales, políticas y culturales que se vienen generando es que el municipio de Nueva Imperial ante las solicitudes y sugerencias realizadas por autoridades tradicionales como Lonko y Machis, se propone la creación del Manual de Protocolo Mapuche, documento encargado al Departamento de Desarrollo Sociocultural Mapuche el año 2016 con el objetivo que los funcionarios cuenten con conocimientos elementales protocolares al momento recibir al usuario en el municipio, de participar en espacios ceremoniales, al

reunirse en la comunidad, así como ante situaciones imprescindibles de conocer como lo es el saludo y la despedida. En general conocer la cosmovisión del pueblo mapuche, su estructura organizacional, sus costumbres, tradiciones y formas de vida, esto con el propósito de entregar una mejor atención al usuario, generando un mayor acercamiento y empatía con este. Un antecedente trascendente es la ratificación en 2008 y entrada en vigencia en 2009 del Convenio 169 de la OIT instrumento jurídico de nivel internacional, que ha contribuido a un avance substancial en el reconocimiento de los derechos de los pueblos originarios y su protección y en particular a ser consultados sobre materias que los afecten directamente, respetando sus formas de vida, cultura, su visión respecto al plano productivo así como los derechos asociados a sus tierras y territorio. En el año 2013 se crea el Programa Mapuche y el año 2016 reformado en Departamento de Desarrollo Sociocultural Mapuche, cuyo objetivo es Promover y difundir la cultura mapuche en la comuna, permitiendo el “küme mogen” (buen vivir), con enfoque de derecho y territorialidad, siendo una iniciativa única a nivel nacional. Como estructura de trabajo se crea la Política Local Mapuche con participación de la población mapuche.

El año 2017, nace el Consejo de Lonko integrando a la totalidad de autoridades ancestrales de la comuna, teniendo un rol consultivo en la toma de decisiones de la gestión municipal en temáticas indígenas. A petición de las autoridades ancestrales, mediante Txawün (encuentros), se oficializa la Bandera Mapuche “Wenu Foye” decreto exento 288, izada en el frontis del municipio y en toda actividad relevante del pueblo mapuche. Dentro de las diversas actividades el municipio constantemente capacita a funcionarios en temas de cosmovisión mapuche, para una mejor intervención y buen trato a la población mapuche, se realizan cursos lengua mapuche a usuarios rural urbano, internado lingüístico territorial, validación de grafemario mapuche comunal, apoyo a comunidades indígenas rescatando y potenciando ceremonias tradicionales como, rogativas, deportes, memoria histórica, patrimonio inmaterial y medioambiental; Investigación histórica y antropológica, apoyo a cementerios mapuche y espacios de significación cultural, apoyo en indumentaria a machi (sanadora) y postulación a vivienda con enfoque cultural, rescate de roles ancestrales. Bajo el principio de transparencia establecido por la ley, toda información como; Política Local de Desarrollo Sociocultural Mapuche y Lineamiento inserto en el Plan de Desarrollo Comunal y otros, se encuentra disponible en el sitio [www.nuevaimperial.cl](http://www.nuevaimperial.cl).

#### **4. Descripción de la población beneficiaria de la Experiencia:**

Característica de los beneficiarios, número de familias o personas beneficiarias.

En forma directa el Manual de Protocolo Mapuche beneficia a los funcionarios municipales que se desempeñan tanto en el edificio Consistorial Municipal, Centro de Salud Familiar, CECOSF6 Postas Rurales y Hospital Intercultural, en total suman 754 funcionarios. En forma indirecta se beneficia toda la población mapuche urbana y rural que se atiende en los diferentes programas y sub programas del municipio de Nueva Imperial, en total esta población asciende a 18.023 personas (Censo 2017).

## 5. Descripción del Proyecto

En este apartado será preciso que exponga: Objetivo general; Objetivos específicos; Fases del proyecto; Acciones desarrolladas; Resultados esperados; Resultados e impactos que se han obtenido tanto en el diseño como en la aplicación y en los resultados

### Objetivo general:

El propósito principal para la redacción de un Manual de Protocolo Mapuche Para Funcionarios de la Ilustre Municipalidad de Nueva Imperial, es entregar a estos elementos esenciales para la interacción positiva e integrativa en distintas situaciones de relación con la Cultura Mapuche.

### Objetivos Específicos:

- Entregar a los funcionarios municipales elementos esenciales para interactuar con la cultura mapuche predominante en la comuna de Nueva Imperial.
- Mejorar la atención de los usuarios mapuches de la comuna.
- Valorizar la cultura mapuche.
- Promover y valorar la interculturalidad entre los funcionarios municipales y público en general.
- Promover y difundir la cultura del pueblo mapuche con la participación activa de autoridades tradicionales y ancestrales, considerando sus propuestas en la gestión municipal.

### Fases del proyecto:

- Planteamiento de objetivos: Reuniones equipo técnico para delinear los pasos a seguir así como los objetivos a desarrollar.
- Recopilación de antecedentes: Revisión de información bibliográfica y entrevistas con especialistas como con autoridades tradicionales del pueblo mapuche para conocer de su punto de vista cuales son las principales áreas a considerar dentro del protocolo.
- Redacción de Manual de Protocolo Mapuche: Análisis de información primaria y secundaria, redacción del protocolo mapuche.
- Socialización Manual de Protocolo Mapuche: Presentación ante funcionarios municipales y autoridades mapuches del manual, conocer sus opiniones y sugerencias, integración de elementos señalados por estos.
- Impresión documento: Revisión final e Impresión de 2.000 ejemplares, los cuales fueron distribuidos a los distintos departamentos que conforman el municipio, así como los servicios públicos comunales como Bomberos, Carabineros de Chile y empresas privadas de la comuna.
- Ceremonia de entrega documento ante autoridades comunales y autoridades tradicionales: Se realizó un Txawün7 donde se presentó a la comunidad el Manual de Protocolo Mapuche, en la ceremonia participaron dirigentes de comunidades y asociaciones indígenas, autoridades ancestrales, tales como

Machis, Lonko, usuarios del área urbana y rural, así como funcionarios municipales y representantes de empresas e instituciones locales.

#### Acciones desarrolladas:

- Invitaciones formales para presentación de propuesta al Consejo de Lonko Txaitxaiko Nueva Imperial.
- Realización de 5 jornadas en el sector urbano y 5 en el sector rural para recoger las propuestas a considerar en el Manual de Protocolo Mapuche para Funcionarios.
- Presentación de borrador en asamblea a los autoridades tradicionales y funcionales socializando los resultados con funcionarios municipales.
- Elaboración de documento definitivo considerando las propuestas y sugerencias realizadas en las etapas previas.
- Impresión de los ejemplares.
- Presentación a funcionarios del documento elaborado.
- Presentación de documento a autoridades ancestrales y funcionales.
- Entrega de ejemplares en ceremonia de Txawun.

#### Resultados esperados:

El principal resultado esperado en la creación del Manual de Protocolo Mapuche es la interiorización por parte de los funcionarios municipales en la cultura mapuche predominante en la comuna, apreciar su riqueza espiritual y su cosmovisión y una forma elemental para introducirse a esta es por medio del respeto a sus tradiciones y que se traduzca en entregar una mejor atención al usuario con pertinencia cultural para que exista el Küme Mongen (buen vivir)

#### Resultados e impactos que se han obtenido tanto en el diseño como en la aplicación y en los resultados:

Uno de los principales impactos positivos y de acuerdo a jornadas de evaluación realizadas a disminuido el número de reclamos por la atención realizada por funcionarios al integrar estos los elementos esenciales y el espíritu de crear el Manual de Protocolo Mapuche en sus funciones tanto en gabinete como en terreno, apreciándose una mayor empatía y cercanía entre los funcionarios municipales y los usuarios.

#### Crterios o factores que se considere dan especial valor a la experiencia

Consideramos que la principal valoración de la propuesta tiene relación con la amplia convocatoria realizada, donde profesionales, dirigentes, autoridades tradicionales, antropólogos, participaron en la elaboración del protocolo. Otro aspecto relevante es el interés de los profesionales municipales en conocer este protocolo y aplicarlo en el quehacer profesional.

## **6. Dificultades planteadas**

Breve descripción de las situaciones o problemas que se han planteado en la ejecución de la experiencia

Una de las principales dificultades que se han originado tiene relación con la incorporación de los elementos entregados en el Manual por los funcionarios que ingresan por primera vez al municipio, en muchos casos con desconocimiento de la cultura mapuche y sus tradiciones.

#### **7. Medidas que se han empleado para solventar estas dificultades, en su caso**

Dentro de las principales medidas para solventar las dificultades planteadas anteriormente, se encuentra la capacitación e inducción a los funcionarios que se integran al municipio, así como la asesoría directa por parte del Departamento de Desarrollo Sociocultural Mapuche ante requerimiento de los funcionarios y programas que lo solicitan.

#### **8. Equipo técnico del proyecto**

Recursos humanos con que se ha contado, destacando los perfiles y las funciones Para la realización del Manual Protocolo Mapuche, se convocó a un amplio número de actores locales, autoridades ancestrales del pueblo Mapuche, académicos y profesionales del Municipio de Nueva Imperial, de los cuales se destacan los siguientes por su compromiso con el desarrollo del manual como por su apoyo en la convocatoria o redacción de este:

- Equipo del Departamento de Desarrollo Sociocultural Mapuche, encargado de la organización del proyecto
- Representantes de la Oficina Amulzugun del Centro de Salud Familiar, convocatoria y apoyo en las jornadas de participación ciudadana.
- Representantes del Centro Comunitario de Salud Familiar.
- Antropólogo Mg, especialista en cultura mapuche, encargado de dirigir las jornadas, sistematizar y redactar el manual.
- Educadores Tradicionales, aporte en la convocatoria y entrega de información.
- Lonko y Machis, autoridades tradicionales que entregaron sus conocimientos.

#### **9. Coste total aproximado**

El costo total del proyecto considerando impresión, alimentación en jornadas, contratación de antropólogo, recursos humanos profesionales municipales, movilización de dirigentes en total se fluctúa en alrededor de \$4.000.000 (cuatro millones de pesos). Proyecto financiado íntegramente por la Ilustre Municipalidad de Nueva Imperial.

#### **10. Actores implicados en el proyecto**

Participantes, otras instancias colaboradoras o financiadoras del proyecto.

El proyecto fue patrocinado y financiado íntegramente por el Municipio de Nueva Imperial, sin embargo, participaron un gran número de instituciones que colaboraron aportando desde su experiencia en el proceso, dentro de las cuales se destacan: Consejo de Lonko de Nueva Imperial, representantes de comunidades

mapuches, Centro Comunitario de Salud Familiar, representantes de Bomberos y Carabineros de Nueva Imperial, representantes de empresas de la comuna entre otros.

## **11. Precedentes conocidos**

Experiencias anteriores y conocimientos generados por las mismas, que se han tomado como base o han sido aplicados a la actuación. Uno de los principales antecedentes que motivo la redacción del Manual Protocolo Mapuche fue la Política Local de Desarrollo Sociocultural Mapuche 2017-2020, política local que está en proceso de actualización y donde se abordan las materias, actividades, programas, planificación que debe priorizar el Departamento de Desarrollo Sociocultural Mapuche, en las jornadas de diagnóstico comunitario se planteó tanto por la comunidad como por funcionarios la necesidad de contar con este manual donde se introduzca a los funcionarios y en especial a quienes se integran al municipio del conocer la forma correcta de actuar en relación a la cultura mapuche.