



2022

PROTOCOLO DE RESOLUCION DE CONFLICTOS

Daniela L. Flores Collazos – Responsable Social

Abril 2018
Actualizado I – marzo 2020
Actualizado II – mayo 2022
Iberia-Madre de Dios-Perú

I. INTRODUCCIÓN

El conflicto es un elemento natural en el desarrollo de una sociedad y en la vida de manera general, nace cuando se encuentran puntos de vista diferentes entre las partes. Temer estas diferencias y negarlas no es necesariamente una buena decisión porque su buen manejo podría permitir también el desarrollo y el equilibrio entre ambas partes.

Por lo tanto, estas diferencias deben ser usadas de manera positiva e intentar no llegar hasta un conflicto abierto. Por eso, el conflicto se debe manejar con un enfoque “preventivo” y llegar rápidamente a una resolución. El protocolo resolución de conflictos es una herramienta indispensable para asegurarse una paz social.

En el tema de la prevención de los conflictos y en lo que respecta al proceso de resolución, la Empresa Forestal Industrial Isabelita - EMINI SAC, respeta y reconoce a las poblaciones aledañas sus derechos y mantiene una posición para manejar las diferencias de manera pacífica y ordenada, y de conformidad con unos procedimientos que disminuyan al mínimo la interrupción de la convivencia.

La prevención efectiva de los conflictos y la solución de los mismos constituye el núcleo central de unas relaciones equilibradas y susceptibles de crear un entorno que impulse el crecimiento económico y el desarrollo de las poblaciones en armonía con su medio ambiente.

Se parte del supuesto de que de tiempo en tiempo surgirán desacuerdos allí donde las percepciones de lo que es justo o equitativo no son las mismas y de que los conflictos se pueden prevenir, manejar y solucionar de manera armónica.

II. OBJETIVO

2.1. Objetivo general

- Brindar a la Empresa Maderera Industrial Isabelita - EMINI SAC, herramientas conceptuales y metodológicas que contribuyan a prevenir y abordar adecuadamente los conflictos que se susciten con los grupos de interés ubicados en el área de influencia de su bosque.

2.2. Objetivos específicos

- Facilitar conceptos que permitan a la empresa comprender de manera clara un conflicto, para su adecuada intervención con las partes en conflicto.
- Establecer los procedimientos adecuados para abordar los conflictos internos, dentro de la empresa y con el entorno con el que se relaciona.

III. PRINCIPIOS Y PROTOCOLO DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- La Empresa tendrá una actitud proactiva y estará dispuesta a escuchar los pedidos, sin juzgar o contradecir y con respeto a los valores personales.
- La Empresa favorecerá los intercambios de puntos de vistas para prevenir o entender las razones de un conflicto, los nudos, las faltas de conocimientos que origine algún conflicto.
- La meta de la Empresa en caso de producirse un conflicto será siempre de encontrar soluciones que satisfagan los intereses comunes.
- La Empresa reconoce los métodos y alternativas de soluciones de conflicto como:
 - **La negociación:** el negociador intenta llegar a una solución que satisface lamayor parte de las personas
 - **La mediación:** se integra una persona neutra, externa a ambas partes quejuega el rol de facilitador de las discusiones.
 - **La conciliación:** el conciliador propone soluciones posibles al conflicto.
 - **El arbitraje:** el árbitro toma una decisión que impone a los demás.
- La Empresa conoce la Defensoría del Pueblo y reconoce el ejercicio de la Potestad Juridicial que corresponden a los órganos de la función Judicial y los Jueces de Paz encargados de resolver en equidad conflictos individuales, comunitarios o vecinales.
- En el caso de las Comunidades la Empresa reconoce que sus autoridades son los responsables de ejercer la autoridad de la comunidad en todo el territorio.

IV. IDENTIFICACIÓN DE ESCENARIOS DE POSIBLES CONFLICTOS**• Entre la Concesión y las otras Concesiones Vecinas**

Las concesiones vecinas mayoritariamente certificadas y colindantes con la Empresa Forestal Maderera Industrial Isabelita - EMINI SAC. Son: MADERACRE SAC y Corporación forestal Tres Fronteras E.I.R.L, actividad que comparten es un acuerdo por uso y mantenimiento de carretera. El cual se realiza de manera anual antes del inicio de las zafras, en este se establecen acuerdos y compromisos.

• Entre la Empresa y sus Socios

Los socios que se encuentran considerados para la Empresa Forestal Maderera Industrial Isabelita - EMINI SAC, son aquellos con los que la Empresa mantiene relación comercial inmediata. En el caso del área de influencia de la concesión EMINI SAC, la empresa E&T Forestal SAC es una de ellas con la que se mantiene un acuerdo comercial para la transformación de su madera. Asimismo, la empresa tiene terceros que realizan parte de las operaciones forestales.

• Entre la Concesión y Población Urbana Circundante a la Concesión.

La Empresa EMINI SAC es una Empresa que desarrolla la actividad forestal basada en planes de manejo forestal acordes con la normativa forestal vigente. A pesar de ello en algunas ocasiones las actividades de aprovechamiento forestal son vistas como actividades que causan deterioro en los bosques y destruyen el medio ambiente, estas actividades por desinformación se hacen eco y muchas veces por desconocimiento podría generar situaciones complicadas entre la población con la que interactúa la Empresa, por lo que deberá ser abordado con información constante.

V. DIFUSIÓN, PREVENCIÓN, MANEJO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**a). Difusión.**

La difusión de este protocolo sobre Prevención y Resolución de Conflictos para el personal trabajador, se hará a través de capacitaciones y socializaciones que les permita conocer de manera pertinente de abordar un conflicto potencial.

Asimismo, el documento en mención es de carácter público, de forma resumida se hará llegar a los actores sociales (instituciones públicas, privadas y colindantes) para el conocimiento de ellos.

b). Prevención y manejo

El personal de las Empresa conoce el protocolo, y manejan técnicas de Resolución de Conflictos.

Existen niveles e instancias definidas al interior de la Empresa para la Prevención,

Manejo y Resolución de Conflictos:

- El Primer nivel, serán los responsables de área los que tomen la responsabilidad de resolver el problema dentro de los canales permisibles definidos por la Empresa.
- En segundo nivel, está el Sub Gerente o Gerente del Área Operativa.
- De no resolverse el problema, asume la responsabilidad de manejo del conflicto el Gerente General de la empresa.

El personal conoce y sigue el reglamento interno de la empresa, código de conducta social de los trabajadores, y el reglamento de seguridad industrial, especialmente en lo que se refiere a la seguridad que se debe tener con el entornocircundante a la concesión.

c). Aspectos que se deben considerar.

Al producirse un conflicto se debe investigar los hechos, donde se producen ellos y se debe buscar los antecedentes, buscar el diálogo con la población del entorno, consultar al personal de la Empresa del por qué se ha dado el conflicto. Se deberá tratar de dar solución en el tiempo más próximo el conflicto, si es producido por personal de la Empresa se deberá ejecutar las medidas correctivas contempladas en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Social de los trabajadores.

Realizar diálogo y capacitaciones constantes con el personal de campo y las poblaciones aledañas, sobre la importancia de la Certificación Forestal Voluntaria (FSC) y de los Principios 3 y 4 del Estándar de Certificación de Bosques de la Amazonia Peruana, que involucran al componente social comunitario del manejo forestal.

Si el conflicto se da con las Comunidades Nativas (Bélgica, Nueva Oceanía, etc.), se deberá abordar la resolución del conflicto a través de sus representantes y con el Presidente de la Comunidad, ya que, al tratarse de una Comunidad Nativa, esta deberá estar informada de todas las actividades que se dan en la Comunidad. Estas actividades también deberán ser abordadas con el debido criterio que el caso requiere, debiéndose tener en cuenta que los miembros de la Comunidad son los dueños del territorio y se les debe respetar por ello.

VI. NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Como parte de la implementación de las políticas sociales, será necesario el establecimiento de protocolos de actuación que estandaricen la respuesta institucional frente a casos específicos en la relación empresa–localidad.

En tanto los protocolos de actuación son de cumplimiento obligatorio, pues responden a los principios empresariales de respeto y relacionamiento con el entorno de EMINI SAC.

En caso de suscitarse algún conflicto, se procederá de acuerdo con lo descrito en el siguiente esquema:

6.1. Protocolo de Atención de Consultas y Solicitudes.

a. Aplicación

Este protocolo será puesto en aplicación frente a la solicitud de algún poblador, organización pública u organización privada:

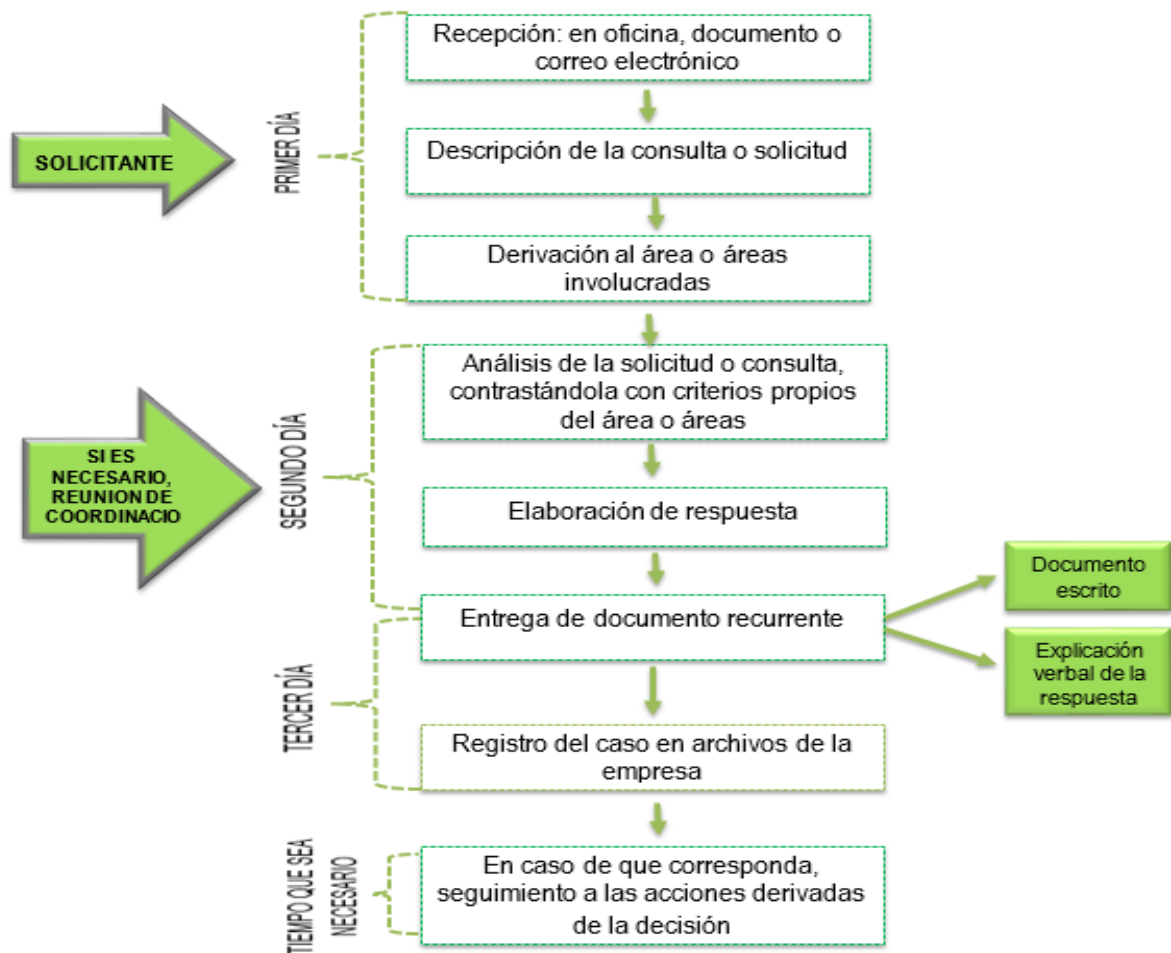
- ✓ Solicitudes de información sobre las operaciones de la empresa
- ✓ Solicitudes de puestos laborales
- ✓ Solicitudes de apoyo social diversas
- ✓ Convocatorias a actividades sociales
- ✓ Convocatorias a reuniones de coordinación
- ✓ Quejas por daño al patrimonio público o privado
- ✓ Quejas por afectaciones diversas de los derechos ciudadanos como resultado de las operaciones de la empresa
- ✓ Oferta de prestación de servicios o venta de productos

No es objeto de aplicación de este protocolo, las comunicaciones formales procedentes de instituciones públicas frente a obligaciones legales de la empresa, ni aquellas propias de la relación interinstitucional de la empresa con sus proveedores, trabajadores o clientes. Debe quedar claro que su aplicación es en caso del acercamiento de la población.

b. Objeto

Dar respuesta oportuna y pertinente, a las diversas solicitudes y consultas motivadas por la presencia u operaciones de la empresa.

c. Procedimiento:



Este procedimiento podrá ser modificado a partir de las decisiones que el área o áreas a las que haya sido derivada la solicitud, adopten, pudiendo pedirse a la solicitante información adicional. Como características transversales de este proceso, deberán tenerse en cuenta los valores de la cortesía, prontitud, transparencia y respeto por la población que acude a la empresa. Asimismo, la comunicación estará caracterizada por la simplicidad y claridad, evitándose el uso de vocabularios confusos o sofisticados que no ayuden al mutuo entendimiento.

Modalidad de Registro de consultas y solicitudes

La empresa implementará un registro de solicitudes, apoyos, invitaciones, reuniones, entre otros recibidos de la población local, instituciones estatales, privadas entre otros. Así mismo se llevará un registro de visitas por representantes de diferentes entidades al a empresa o gerencia.

Los cuadernos de registro deben tener como mínimo, nombres y apellidos, fecha, motivo de visita o asunto de documentos, institución a la que pertenece y la respectiva firma y observaciones si hubiera.

6.2. Protocolo de Información Ciudadana sobre las operaciones no habituales de EMINI SAC

a. Aplicación

Este protocolo se aplicará cada vez que alguna operación de la empresa involucre:

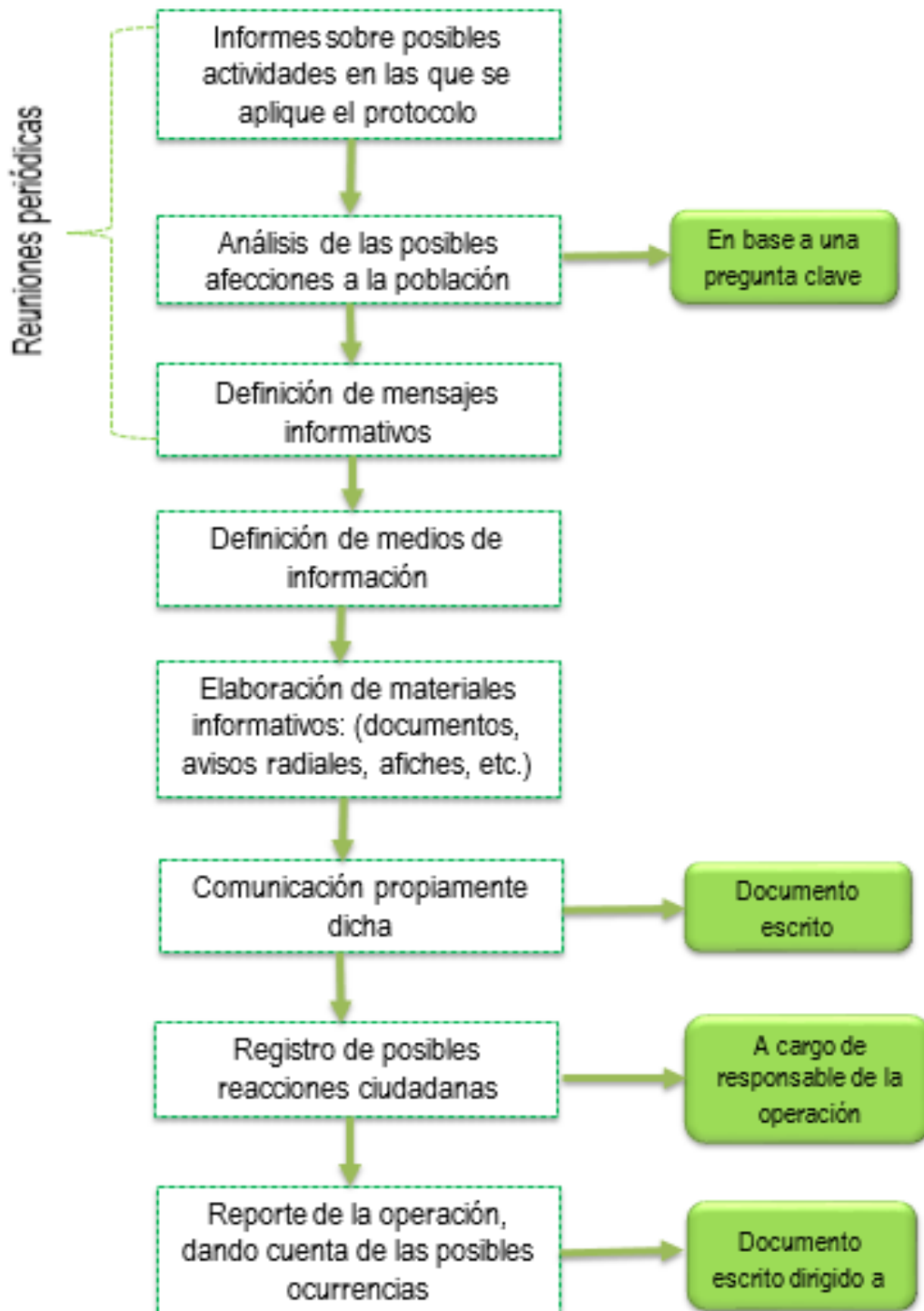
- El uso de las vías de tránsito por periodos mayores a los programados.
- El transporte de maquinaria pesada cercanamente a los predios rurales y urbanos.
- La apertura de oficinas o establecimientos dependientes de la empresa.
- La generación de ruidos mayores a los rutinarios.
- La participación de organizaciones sociales en reuniones prolongadas.

b. Objeto

Brindar información a la población para evitar que las operaciones de la empresa alteren sus patrones de vida cotidianos o perjudiquen las actividades sociales o económicas por la aparición de algún factor externo no previsto por la población.

c. Procedimiento

El procedimiento partirá de las reuniones periódicas que sostengan las áreas de la empresa de manera individual o todas en conjunto. Se recomienda que se aborde este protocolo en reuniones con una frecuencia mínima de una vez al año, el procedimiento se grafica en la figura siguiente:



VII. RECOMENDACIÓN PARA ABORDAR ADECUADAMENTE UN CONFLICTO

Las recomendaciones que a continuación se proponen, responden a lo descrito en líneas arriba y permitirán que la Empresa, pueda abordar de manera adecuada y constructiva los diversos conflictos que puedan afectar sus intereses. En todas las etapas que se manifieste el conflicto, la Concesión contará con el apoyo del Gerente General más aun cuando el conflicto se origine en ámbito de

lo técnico.

¿Cómo abordar de manera adecuada un conflicto?

Lo primero que debe hacer la Empresa, es tratar de transformar el conflicto latente en manifiesto, es decir que el conflicto sea evidente; esto ayudará a buscar a personas o grupos aliados que ayuden a superar las irregularidades iniciales. Lo siguiente es poner en marcha una estrategia conjunta con los aliados para abordar el conflicto, esto contribuirá a fortalecer a la empresa y a los actores sociales aliados e involucrados en la gestión del conflicto. Esto se logrará si se implementa estrategias creativas y no violentas.

¿Qué hacer para gestionar un conflicto favorable?

En primer lugar, debemos formular y aplicar estrategias que nos permitan manejar el conflicto a nuestro favor; por ejemplo, debemos conocer los factores que están generando el conflicto más a fondo, saber que estrategias están desarrollando en la otra parte, debemos descubrir nuestros puntos débiles y nuestras potencialidades, y debemos hacer lo mismo con nuestros “antagonistas”

¿Cómo organizar la estrategia para abordar el conflicto?

Debemos analizar minuciosamente el conflicto (cuando se originó y que intereses están en juego). Es necesario disponer de estudios técnicos que sustenten nuestra posición. No es favorable abordar un conflicto si no existe sustento técnico que nos beneficie. Debemos tener claro nuestros objetivos, conocer y seleccionar los actores sociales con poder de decisión. También debemos identificar a las personas que están de nuestra parte y los que se oponen.

Para lograr resultados favorables, debemos elaborar e implementar un Plan de Acción que incida en obtener el apoyo de los actores con poder de decisión. Así mismo, hay que identificar formas de resolver el conflicto generando espacios de negociación, es importante estar preparado para todo lo que suceda, sobre todo hay que saber qué hacer en cada caso.

¿Cómo elaborar un plan de acción?

Para obtener mejores resultados, el Plan debe ser trabajado en equipo donde primen los debates, intercambios de ideas; sobre todo donde se cumplen y respetan los acuerdos, este debe ser un trabajo coordinado.

En un Plan de acción se debe señalar los datos con mucha claridad, además todo debe ser expresado de manera concreta. Y debe contener las siguientes variables:

Las actividades. - Describimos las actividades centrales que se deben llevar a cabo para lograr el objetivo.

La Justificación. - Indicamos la razón de su realización. Esto permitirá determinar si esta actividad es realmente importante para cumplir nuestro objetivo.

Las tareas y responsabilidades. - Precisamos las actividades que debemos realizar y asignamos al responsable que las llevará a cabo.

Los recursos. - Aquí señalamos los recursos que serán necesarios movilizar, tanto humanos como materiales o de apoyo.

Los plazos para cada una de las acciones señaladas. - Necesitamos tener fechas concretas para evaluar la situación y nuestro plan.

VIII. ESTIMACIÓN POR PERDIDA DE DAÑOS DE RECURSOS

En el caso que se presenten situaciones en la que se produzcan pérdidas o daños materiales, estos deben ser abordados siempre teniendo en consideración todos los aspectos que se describen en el presente protocolo.

A pesar de ello si es que se llegarían a dar situaciones que implican la pérdida de algún recurso (flora y/o fauna), por el incumplimiento de alguna de las partes, esta debe ser evaluada entre todos los involucrados teniendo en consideración una justa valoración del recurso afectado, y el adecuado mecanismo de compensación. Los montos que se deberán estimar deben ser correctamente consensuados y definitivos, teniendo en consideración una "Justa valoración del recurso afectado", y el mecanismo de compensación.

Estas prácticas podrían darse en circunstancias que podrían ser tipificadas como accidentales, teniendo consecuencias de impactos directos como indirectos:

TÉCNICA DE VALORACIÓN	VENTAJAS	INCONVENIENTES
Método de los precios de Mercado. Emplea los precios corrientes de los bienes y servicios comercializados en el mercado.	Los precios de mercado reflejan la disposición de los particulares a pagar por los beneficios y costos comerciales de los humedales (ej. pescado, madera, leña, carne, recreación). Los datos relativos a los precios son relativamente fáciles de conseguir.	Las imperfecciones del mercado y fallas en las políticas pueden distorsionar los precios de mercado, en cuyo caso no reflejan el valor económico de los bienes y servicios.

<p>Método de los precios económicos (sombra) Empleo de precios de mercado ajustados teniendo en cuenta los pagos de transferencia, las imperfecciones del mercado</p>	<p>Los precios económicos reflejan el valor económico real o costo de oportunidad para toda la sociedad de los bienes y servicios comercializados en el mercado (ej. pescado, leña, carne, madera).</p>	<p>Es complicado deducir los precios económicos y esto puede exigir muchos datos.</p>
<p>Método de valoración contingente (MVC) establece un mercado hipotético para determinar la disposición de los interesados.</p>	<p>Es el único método que puede medir los valores de opción y existencia y aportar una medida verdadera de valor económico total.</p>	<p>Resultados sensibles a muchos factores que redundan en sesgos de concepción y aplicación.</p>
<p>Método del costo de sustitución (CS), utiliza los costos de sucedáneos artificiales de bienes y servicios ambientales.</p>	<p>Sirve para estimar los beneficios de usos indirectos cuando no se cuenta con datos físicos para estimar funciones de daños con métodos óptimos.</p>	<p>Es difícil asegurarse de que los beneficios netos del sucedáneo no excedan de los de la función original. Puede sobrevalorar la disposición a pagar si sólo se cuenta con indicadores físicos de los beneficios.</p>

- Impactos directos: pérdidas de biodiversidad (flora y fauna), pérdida de hábitat, pérdida de especies nativas.
- Impactos indirectos: contaminación de suelo, agua, afluentes, contaminación por emisiones.

Se debe considerar que la estimación de daños en base algunos criterios que deberán ser tomados en consideración:

Las metodologías mostradas podrían ser tomadas en consideración y dependiendo del criterio que mejor se adecue a la circunstancia del evento. Esto debe implicar que el mecanismo de compensación debe ser “entendido” por ambas partes sin que existan dudas o malos entendidos ya que ello podría generar situaciones posteriores de conflictos.

Se deben firmar documentos donde se establezca el pacto por “mutuo acuerdo” de las partes involucradas.

8.1. BIENES MATERIALES.

Cuando se presenten situaciones en la cual se produzcan pérdidas o daños de Bienes materiales, estos deberán ser abordados teniendo en consideración las técnicas de Valorización contempladas en el ítem anterior.

La negociación deberá tener en consideración la coyuntura en la cual se produjeron, tratando de llegar a un acuerdo y/o pago o compensación que represente la reposición de bien deteriorado en las condiciones que estos

se encontraban.

8.2. INTEGRIDAD HUMANA.

En el caso que se presente situaciones que represente afectar la integridad humana la pérdida de vida, este se maneja de acuerdo a los procedimientos establecidos por la ley vigente en las instancias correspondientes. En caso de accidentes se establecen los seguros caso del (SOAT) u otros asociados, así mismo se deberá considerar el pago solidario a la familia del afectado. Si el caso o evento llegaría a la muerte este deberá ser manejado de acuerdo a los mecanismos contemplados para esos casos para ese tipo de eventos. En ambos casos se deberá brindar el debido asesoramiento a favor del comunero y/o familia afectada.

8.3. DERECHOS COMUNALES Y PRÁCTICAS TRADICIONALES.

En caso que se presenten situaciones que afectaran los derechos comunales este deberá ser remitido y tratado de acuerdo a las instancias correspondientes ej.: Federaciones Indígenas, Nativas, instancias del estado referidas al tema indígena, Ministerio de Cultura, FENAMAD, entre otros, estos deberán coordinar con la directiva de la comunidad para que se establezca el mejor mecanismo y/o negociación de compensación del derecho o práctica afectada.