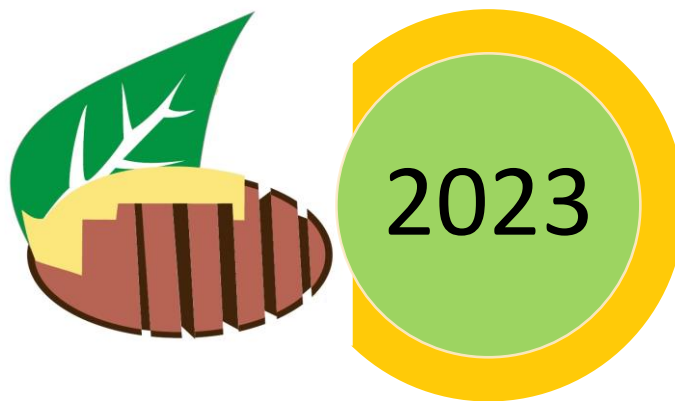


RESUMEN
- PROTOCOLO DE RESOLUCION
DE CONFLICTOS - CONSOLIDADO NUEVO
SAN MARTIN SAC - NSM SAC



Sepahua, abril 2016 - Primera Edición

Abril – 2021 (Actualización)

Marzo – 2022 (Actualización)

Febrero – 2023 (Actualizado)

*Ing. Juan Carlos Bardales
Responsable FSC*

*Tec. Adriana Isabel Torres Marin
Responsable Social*

INDICE

2. OBJETIVOS	3
2.1. Objetivo general	3
2.2. Objetivos específicos	3
3. PRINCIPIOS Y PROTOCOLO DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	3
4. IDENTIFICACIÓN DE POSIBLES CONFLICTOS	4
5. DIFUSION, PREVENCIÓN, MANEJO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.	6
5.1. Difusión	6
5.2. Prevención	6
5.3. Aspectos que se deben considerar	7
6. NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	8
7. RECOMENDACIONES PARA ABORDAR ADECUADAMENTE UN CONFLICTO	11
8. ESTIMACION POR PÉRDIDA DE DAÑOS DE RECURSOS	13
8.1. Recursos naturales	13
8.2. Bienes materiales	14
8.3. Integridad humana	14
8.4. Derechos comunales y prácticas tradicionales	14

OBJETIVO

1.1. Objetivo general

- Brindar a Consolidado Nuevo San Martín 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.

1.2. 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.

2. PRINCIPIOS Y PROTOCOLO DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Consolidado Nuevo San Martín SAC tendrá una actitud proactiva y estará dispuesta a escuchar los pedidos, sin juzgar o contradecir y con respeto a los valores personales.
- Consolidado Nuevo San Martín SAC 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 Consolidado Nuevo San Martín SAC, en caso de producirse un conflicto será siempre de encontrar soluciones que satisfagan los intereses comunes.
- Consolidado Nuevo San Martín SAC, reconoce los métodos alternativos de soluciones de conflicto como:
 - a) **La negociación:** el negociador intenta llegar a una solución que satisface la mayor parte de las personas
 - b) **La mediación:** se integra una persona neutra, externa a ambas partes que juega el rol de facilitador de las discusiones.
 - c) **La conciliación:** el conciliador propone soluciones posibles al conflicto
 - d) **El arbitraje:** el árbitro toma una decisión que impone a los demás.
- Consolidado Nuevo San Martín SAC, conoce la Defensoría del Pueblo y reconoce el ejercicio de la Potestad Jurisdiccional 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 Nativas, las Empresas consolidadas reconocen que sus autoridades son los responsables de ejercer la Autoridad de la comunidad en todo el territorio.

3. IDENTIFICACIÓN DE POSIBLES CONFLICTOS

Consolidado Nuevo San Martín SAC identificó 14 colindantes entre las cuales se encuentran concesiones forestales con fines maderables (5), Comunidades Nativas (6), Reservas para PIACI (1), Áreas Naturales Protegidas (2) y Población Urbana de Sepahua (1), Asimismo, de forma próxima se encuentra la Reserva Territorial Kugapakori, Nahua, Nanti y otros, con las cuales interactúan de manera directa o indirectamente, asimismo se muestran en el siguiente cuadro:

N°	Tipo de colindante	Colindantes	Distancia de colindancia (m)
1	Comunidades Nativas	Comunidad Nativa Sepahua	6396.56
2		Comunidad Nativa Puija	16303.84
3		Comunidad Nativa Bufe Pozo	4869.12
4		Comunidad Nativa Puerto Rico	11434.50
5		Comunidad Nativa San Juan de Inuya	32667.45
6		Comunidad Nativa Unión Miraflores Capirona	5574.54
7	Concesiones Forestales Maderables	Forestal Karol SAC	65193.89
8		Representaciones INDESA SAC	16550.35
9		Maderera GyG Alcazar EIRL	16461.82
10		Atalaya Forest EIRL	6427.00
11		Maderera GyG SAC	14619.32
12	Áreas Naturales Protegidas - ANP	Parque Nacional Alto Purús	45329.62
13		Reserva Comunal Machiguenga	3344.51
14	Reserva para PIAVCI	Reserva Indígena Mashco Piro	45329.62



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.

El personal de Consolidado Nuevo San Martín SAC conoce el protocolo, y manejan técnicas de Resolución de Conflictos.

- **Primer nivel**, serán los responsables de área los que tomen la responsabilidad de resolver el problema dentro de los canales permisibles definidos por NSM SAC.

- 4

4.3. Aspectos que se deben considerar

Al producirse un conflicto se debe investigar los hechos, donde se producen estos 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 NSM SAC se deberá ejecutar las medidas correctivas contempladas en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Social de los trabajadores.

5. NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

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

5.1. Protocolo de Atención de Consultas y Solicitudes.

- **Aplicación**

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

La solicitud podrá tener las siguientes modalidades:

- **Personal:** Cuando la persona o personas acuden personalmente a las instalaciones de la empresa.
- **Por medio escrito:** Cuando la persona o personas envían un documento a la empresa

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.

- **Objetivo**

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

Procedimiento:

- **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.

5.2. Protocolo de Información Ciudadana sobre las operaciones no habituales del – NSM SAC.

a. Aplicación

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

En general, la empresa deberá tener la capacidad de reconocer los casos en los cuales las operaciones de la empresa generen cualquier tipo de situaciones atípicas en las actividades cotidianas de la población.

b. Objetivo

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 8.

6. RECOMENDACIONES PARA ABORDAR ADECUADAMENTE UN CONFLICTO.

¿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.

¿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

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 que se muestran en el siguiente cuadro:

N°	Variable	Descripción
1	Las actividades	Describimos las actividades centrales que se deben llevar a cabo para lograr el objetivo.
2	La Justificación	Indicamos la razón de su realización. Esto permitirá determinar si esta actividad es realmente importante para cumplir nuestro objetivo.
3	Las tareas y responsabilidades	Precisamos las actividades que debemos realizar y asignamos al responsable que las llevará a cabo.
4	Los recursos	Aquí señalamos los recursos que serán necesarios movilizar, tanto humanos como materiales o de apoyo.
5	Los plazos para cada una de las acciones	Necesitamos tener fechas concretas para evaluar la situación y nuestro plan.

ESTIMACION POR PÉRDIDA DE DAÑOS DE RECURSOS.

6.1. Recursos naturales

Pero 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 al protocolo.

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

- **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.

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.

8.2. 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.

8.3. 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 trabajador y/o familia afectada.

8.4. 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 ejem: Federaciones Indignas, Nativas, instancias del estado referidas al tema indígena, Ministerio Público, entre otros. Estos deberán coordinar con la gerencia general de Consolidado Nuevo San Martín SAC, para que se establezca el mejor mecanismo y/o negociación de compensación del derecho o práctica afectada.