

2024

**RESUMEN - PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN  
DE CONFLICTOS  
-CONCESIÓN NUEVO SAN MARTIN S.A.C-  
CONTAMANA**



**Tec. Adriana Torres Marín –  
Responsable Social**

**Contamana - Loreto - Perú**

*Versión I – enero 2023  
Actualizado - marzo 2024*

## Contenido

<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>II. OBJETIVOS</b> .....	3
2.1. Objetivo general.....	3
2.2. Objetivos específicos.....	3
<b>III. PRINCIPIOS Y PROTOCOLO DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b> .....	3
<b>IV. IDENTIFICACIÓN DE POSIBLES CONFLICTOS</b> .....	4
CUADRO N° 01. COLINDANTES.....	4
FIGURA N° 01. MAPA DE COLINDANCIA.....	5
<b>V. DIFUSION, PREVENCIÓN, MANEJO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b> .....	6
<b>5.2. Prevención y manejo</b> .....	6
<b>VI. NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b> .....	7
<b>6.1. Protocolo de Atención de Consultas y Solicitudes</b> .....	7
<b>6.2. Protocolo de Información Ciudadana sobre las operaciones no habituales de NSM SAC</b> .....	7
<b>b. Objetivo</b> .....	8
<b>VII. RECOMENDACIONES PARA ABORDAR ADECUADAMENTE UN CONFLICTO</b> .....	8
<b>VII. ESTIMACION POR PÉRDIDA DE DAÑOS DE RECURSOS</b> .....	9

## 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.

## II. OBJETIVOS.

### 2.1. Objetivo general

- Brindar a la concesión Nuevo San Martín S.A.C. - Contamana, 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 que se relaciona.

## III. PRINCIPIOS Y PROTOCOLO DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- 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 alternativos de soluciones de conflicto como:
  - **La negociación:** el negociador intenta llegar a una solución que satisface la mayor parte de las personas.
  - **La mediación:** se integra una persona neutra, externa a ambas partes que juega 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 Judicial 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 la Empresa reconoce que sus autoridades son los responsables de ejercer la autoridad de la comunidad en todo el territorio.

#### IV. IDENTIFICACIÓN DE POSIBLES CONFLICTOS

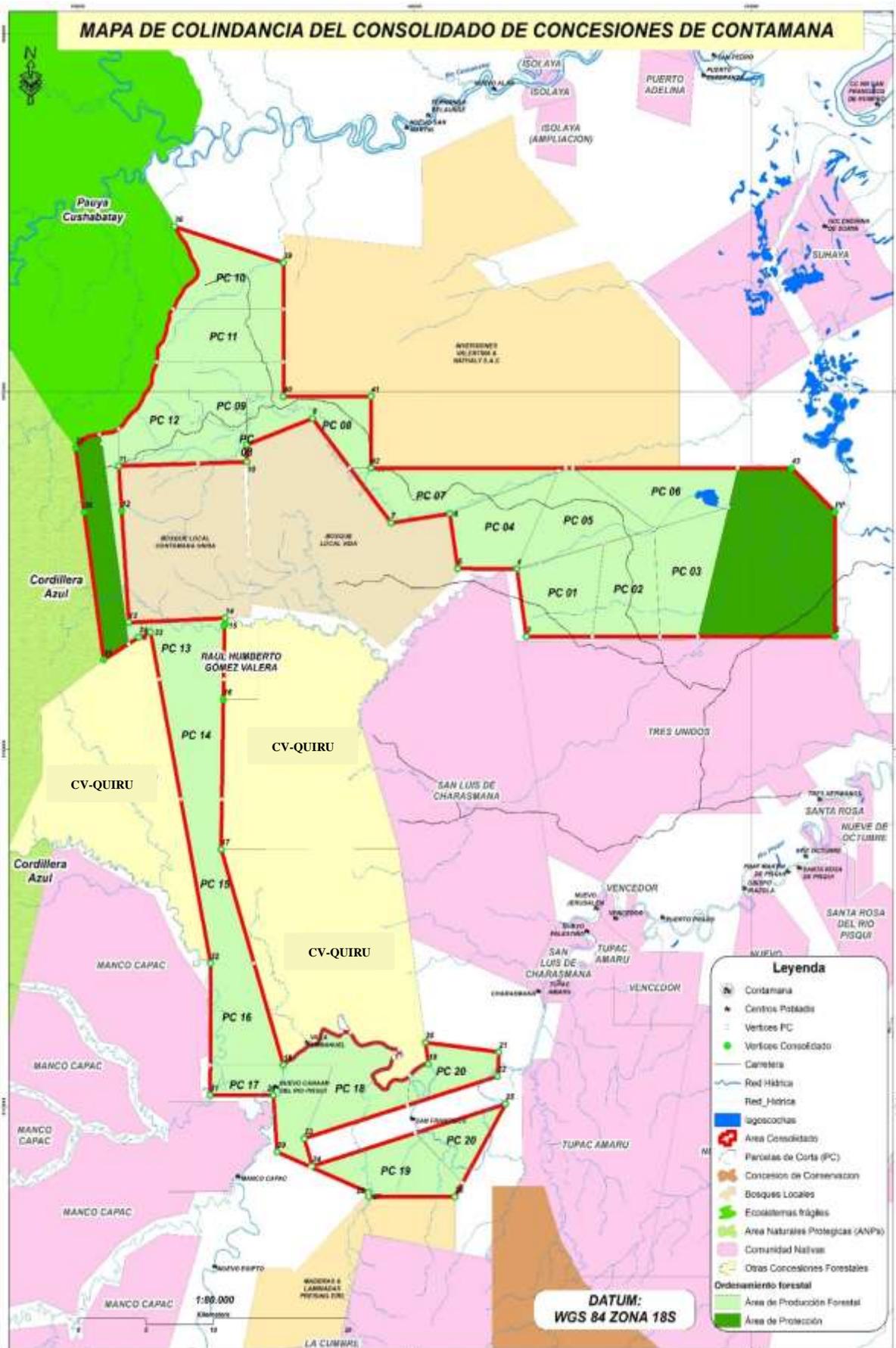
Concesión Nuevo San Martín SAC – Contamana, identificó 10 colindantes entre las cuales se encuentran concesiones forestales con fines maderables (2), Comunidades Nativas (4), Áreas Naturales Protegidas (1), Comunidades Campesinas (1), Centro Poblado (1), entre otros, con las cuales interactúan de manera directa o indirectamente, asimismo se muestran en el siguiente cuadro:

**CUADRO N° 01. COLINDANTES**

N°	TIPO DE COLINDANTE	COLINDANTES
1	COMUNIDADES NATIVAS	CUSHUSCAYA
		TRES UNIDOS
		SAN LUIS DE CHARASMANA
		MANCO CAPAC
2	COMUNIDAD CAMPASINA	SAN CARLOS
3	CENTRO POBLADO	NUEVO CANAAN DEL RIO PISQUI
4	CONCESIONES FORESTALES	INVERSIONES VALENTINA Y NATHALY S.A.C.
		CV – QUIRU
5	AREAS NATURALES PROTEGIDAS	PARQUE NACIONAL CORDILLERA AZUL
6	BOSQUE LOCAL CONTAMANA UNIDAD Y VIDA	

A continuación, se muestra el mapa de colindantes que posee Nuevo San Martín SAC – Contamana., siendo de carácter público.

**FIGURA Nº 01. MAPA DE COLINDANCIA**



#### 4.1. Tipo de vulnerabilidad:

- **Exceso de Ruido:** El exceso de ruido puede constituir una problemática ambiental, con respecto a nuestra localidad nos encontramos con transportista que respetan la tranquilidad pública
  - a) Todo Transportista debe tener buena conducta.
  - b) Que la maquina tengan silenciador y tubo de escape.
  
- **Exceso de Polvo:** Es uno de los impactos ambientales, el cual puede estar relacionada con enfermedades principalmente con los ojos y del aparato respiratorio.
  - a) Poner límites de velocidad.
  - b) Implementar rompemuelles.
  
- **Riesgo de accidente de tránsito:** debido a la carga pesada de los camiones este riesgo es latente en los transportistas ya que muchas veces no miden las consecuencias de lo que puede ocasionar ir a alta velocidad, donde el tránsito peatonal es muy concurrente por ser una zona urbana.
  - a) Señalizaciones de velocidad.
  - b) Respeto hacia los vehículos menores.
  
- **Riesgo de accidente fluvial:** debido a la carga pesada que transportan las embarcaciones este riesgo es latente debido a diferentes situaciones como, por ejemplo: no respetar la velocidad adecuada, puede ocasionar volcadura de la embarcación y de otras más pequeñas que se encuentren en su ruta. Debido a este impacto Concesión Nuevo San Martin S.A.C. - Contamana, viene implementando lineamientos que ayuden a mitigar este riesgo.
  - a) Consideraciones de velocidad y carga.
  - b) Respeto hacia las embarcaciones menores.

## V. DIFUSION, PREVENCIÓN, MANEJO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

### 5.1. Difusión

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.

### 5.2. Prevención y manejo

Existen niveles e instancias definidas al interior de NSM SAC., para la Prevención, Manejo y 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.
- **Segundo nivel**, está el Sub Gerente o Gerente del área operativa.

- **Tercer Nivel**, de no resolverse el problema, asume la responsabilidad de manejo del conflicto el Gerente General de la empresa.

### 5.3. 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 dialogo con la población del entorno, consultar al personal de la Empresa del por qué se ha dado el conflicto.

## VI. NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

En caso de suscitarse algún conflicto, se procederá de acuerdo con lo descrito en el siguiente esquema, visualizado en el literal “C”, del **Protocolo de Atención de Consultas y Solicitudes**:

### 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

La solicitud podrá tener las siguientes modalidades:

- **Personal:** Cuando la persona (as), acuden a las instalaciones de la empresa a entregar solicitudes etc.
- **Por medio virtual:** Cuando la persona o personas envían un documento por medios de comunicación (redes sociales y/o correo electrónico)

#### b) Objetivo

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

### 6.2. Protocolo de Información Ciudadana sobre las operaciones no habituales de NSM 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. 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.

**6.3. ARCHIVAMIENTO Y RESGUARDO DE DOCUMENTACIÓN**

Los responsables de certificación forestal están a cargo del manejo o tratamientos de conflictos con las poblaciones de las áreas circundantes y áreas de influencia de la concesión forestal. También están a cargo de custodiar toda la documentación que hacen llegar al área, la documentación será archivada y resguardada por los responsables de certificación FSC en las oficinas de la OMF por 5 años.

**VII. RECOMENDACIONES 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.

**¿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

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

## VII. ESTIMACION POR PÉRDIDA DE DAÑOS DE RECURSOS

### ➤ Recursos Naturales.

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.

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.

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

Técnica de valoración	Ventajas	Inconvenientes
<b>Método de los precios de Mercado.</b> 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.
<b>Método de los precios económicos.</b> Empleo de precios de mercado ajustados teniendo en cuenta los	Los precios económicos reflejan el valor económico real o costo de oportunidad para toda la sociedad de los bienes y servicios	Es complicado deducir los precios económicos y esto puede exigir muchos datos.

pagos de transferencia, las imperfecciones del mercado	comercializados en el mercado (ej. pescado, leña, carne, madera).	
<b>Método de valoración contingente (MVC):</b> Establece un mercado hipotético para determinar la disposición de los interesados.	Es el único método que puede medir los valores de opción y existencia y aportar una medida verdadera de valor económico total.	Resultados sensibles a muchos factores que redundan en sesgos de concepción y aplicación.
<b>Método del costo de sustitución (CS),</b> utiliza los costos de sucedáneos (reemplazar a otra sustancia, por tener propiedades parecidas o iguales) artificiales de bienes y servicios ambientales.	Sirve para estimar los beneficios de usos indirectos cuando no se cuenta con datos físicos para estimar funciones de daños con métodos óptimos.	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.

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.