

	BOZOVICH - SUB. UNIDAD MADRE DE DIOS	Código:	B-M-RS-03
		Versión:	05
	Manual de Resolución de Conflictos	Fecha:	15/07/2019
		Página 1 de 8	

Contenido

II. OBJETIVO GENERAL.....	2
III. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	2
IV. MARCO CONCEPTUAL REFERENCIAL.....	2
4.1. Definición del Conflicto	2
4.2. Causas del conflicto:.....	3
b. La escasez de los Recursos.....	3
c. La defensa de la identidad (cultural, política, emocional, religiosa o de otra índole).....	3
V. MECANISMOS PARA ABORDAR UN CONFLICTO	3
5.2. La Mediación.....	3
5.3. Conciliación.....	4
5.4. Arbitraje.....	4
VI. FORMAS DE ABORDAR ADECUADAMENTE UN CONFLICTO	4
6.1. ¿Cómo abordar de manera adecuada un conflicto?	4
6.2. ¿Qué hacer para gestionar favorablemente un conflicto?	4
6.3. ¿Cómo organizar la estrategia para abordar el conflicto?.....	4
6.4. ¿Cómo elaborar un Plan de acción?.....	5
VII. REPARACIÓN FRENTE A DAÑOS CAUSADOS A TERCEROS	5
VIII. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS	5
8.2. Interposición de reclamos y quejas.....	5
8.3. Beneficios de un Procedimiento de Quejas.....	6
8.4. Operación del Procedimiento de Quejas.....	6
IX. ORGANIGRAMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	7
X. ANEXOS	8

	BOZOVICH - SUB. UNIDAD MADRE DE DIOS	Código:	B-M-RS-03
		Versión:	05
	Manual de Resolución de Conflictos	Fecha:	15/07/2019
		Página 2 de 8	

I. INTRODUCCIÓN

Este manual debe considerarse como un documento de apoyo para el programa de responsabilidad social que desarrolla nuestra empresa. Sirve de instrumento porque presenta mecanismos para practicar y promover la resolución pacífica de los conflictos entre los grupos de interés. A su vez, constituye un valioso material para el encargado del área social y pueda abordar de manera constructiva los conflictos que se presenten en los espacios de esta manera generar “dinámicas” y “técnicas” para mejorar las relaciones entre los componentes del grupo. Sin embargo, para poder utilizar adecuadamente estas herramientas es necesario que los participantes cuenten con ciertas habilidades y destrezas que se recopilaran a través de dichas dinámicas. Se espera que este manual sea utilizado como una herramienta básica en los conflictos que, eventualmente, se presenten en los procesos de concertación o en el entorno social de éstos, donde pueda constituirse en el núcleo desde el cual se generen condiciones para el diálogo entre los distintos actores.

II. OBJETIVO GENERAL

- Establecer herramientas metodológicas que contribuyan y que permitan una comprensión clara del conflicto como fenómeno social, así prevenir adecuadamente los conflictos sociales que se susciten con los grupos de interés ubicados en el área de influencia de la concesión forestal.

III. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Facilitar conceptos que permitan al Responsable Social comprender de manera clara un “conflicto social”, para proceder adecuadamente en el tratamiento e intervención con los grupos de interés del área de influencia.
- Establecer los procedimientos adecuados para abordar los conflictos originados por invasión territorial, delimitación territorial, extracción ilegal de flora y fauna, entre otros, que se presenten durante la vigencia de las operaciones en la concesión.

IV. MARCO CONCEPTUAL REFERENCIAL

4.1. Definición del Conflicto

Los conflictos son situaciones (contradicciones, disputas, problemas, diferencias, etc.) en las que dos o más personas o grupos tienen intereses y necesidades contrapuestos.

Desagguemos los elementos de esta definición:

- Situación: el conflicto se produce en un tiempo y un espacio determinado.
- Intereses y necesidades: el conflicto no puede ser entendido y por tanto adecuadamente abordado en tanto no sean identificados y comprendidos. Las partes buscan controlar los recursos con los que esperan satisfacer sus intereses y necesidades, generalmente estos recursos pueden ser materiales, recursos naturales, dinero, territorio, objetos, alimentos, posiciones de poder, estatus, imagen, etc.

	BOZOVICH - SUB. UNIDAD MADRE DE DIOS	Código:	B-M-RS-03
		Versión:	05
	Manual de Resolución de Conflictos	Fecha:	15/07/2019
		Página 3 de 8	

4.2. Causas del conflicto:

a. La interpretación de los hechos

Un desacuerdo sobre “lo que realmente es”, puede causar un conflicto. Ejemplo: A través de la publicación de la Ley Forestal y de Fauna silvestre (No. 29763) y sobre todo la implementación de sus reglamentos ocasionó molestias en la ciudadanía participe del sector forestal, ya que deben adecuarse a los nuevos instrumentos de gestión y requisitos, incluyendo contar con regentes forestales quienes son responsables solidarios con titulares de títulos habilitantes, sin embargo, el costo que implica esto generó incomodidad entre los usuarios del bosque.

b. La escasez de los Recursos

Se originan básicamente por el desacuerdo en relación a un determinado recurso escaso. Ejemplo: Los dirigentes de una comunidad nativa sugieren que los últimos árboles de madera sean vendidos y con el dinero obtenido se construya un reservorio de agua. Otro grupo de comuneros propone que la madera no sea vendida porque la necesitan para construir sus viviendas. Entonces, surgiría un conflicto debido a que la cantidad de madera disponible no alcanza para cubrir ambas necesidades.

c. La defensa de la identidad (cultural, política, emocional, religiosa o de otra índole)

Se refiere a aquellos grupos con identidad cultural, con creencias religiosas, etc., que podrían sentirse amenazados, por faltar al respeto de sus valores y creencias o vulnerar el lugar que ellos consideran sagrado.

V. MECANISMOS PARA ABORDAR UN CONFLICTO

5.1. La Negociación

Cuando dos partes tienen el control de todo el conflicto y no intervienen terceras partes para solucionar sus diferencias.

Quiere decir que, una vez identificado el conflicto y las partes afectadas, se procede a una negociación que significa un acuerdo mutuo sobre la valorización de los daños causados y compensaciones respectivas según sea el caso o determinación amistosa.

5.2. La Mediación

Cuando existe un tercero que presta ayuda y asistencia en el ejercicio de la autonomía de las partes, creando soluciones razonables y factibles a los problemas. Del mismo modo, modela conductas para una gestión efectiva de futuras disputas y muestra un panorama de opciones con relación a los procedimientos judiciales formales. Cabe mencionar que para la mediación, es necesaria la intervención de una persona afín, por ejemplo, el Director del Programa de Manejo de Recursos Forestales y de Fauna Silvestre, o el Administrador Técnico Forestal según jurisdicción, etc.

	BOZOVICH - SUB. UNIDAD MADRE DE DIOS		Código:	B-M-RS-03
			Versión:	05
	Manual de Resolución de Conflictos		Fecha:	15/07/2019
			Página 4 de 8	

Para un modelo integrado de mediación, el proceso es el siguiente:

- Primer contacto
- Reunión de apertura
- Reuniones privadas con las partes (opcional).
- Reuniones conjuntas con las partes.
- Cierre.

5.3. Conciliación

Cuando se hace fuerte la presencia de un tercero. El tercero presentará propuestas conciliatorias que tendrán efecto vinculante si las disposiciones son voluntarias.

5.4. Arbitraje

Cuando la presencia de un tercero es aún más grande y preponderante, ya que se acata lo que “el árbitro” indica. EL árbitro emite, lo que se llama “laudos arbitrales”, los cuales son vinculantes para las partes. Tiene carácter de cosa juzgada.

VI. FORMAS DE ABORDAR ADECUADAMENTE UN CONFLICTO

Los conflictos bien abordados pueden constituir una oportunidad de crecimiento para las personas y de cambio para los grupos en los que se presentan.

6.1. ¿Cómo abordar de manera adecuada un conflicto?

El Responsable Social tratará de transformar el conflicto latente en un manifiesto, es decir, que el conflicto sea evidente para concentrar personas o grupos aliados, que ayuden a superar las irregularidades iniciales.

El siguiente paso es poner en marcha una estrategia en conjunto con los aliados, para abordarlo, esto contribuirá a fortalecer el poder consolidado de los actores sociales aliados e involucrados en la gestión del conflicto, logrando implementar una estrategia creativa y no violenta.

6.2. ¿Qué hacer para gestionar favorablemente un conflicto?

Se deberán formular y aplicar las estrategias que nos permitan manejar el conflicto a nuestro favor, es decir, conocer los factores que están generando el conflicto a fondo.

6.3. ¿Cómo organizar la estrategia para abordar el conflicto?

Se procede analizando minuciosamente el conflicto (origen, intereses en juego, etc.). Es necesario disponer de estudios técnicos que sustenten las posiciones. No es favorable abordar un conflicto si no existe el sustento técnico beneficioso. Se deben tener claros los objetivos, para seleccionar los actores sociales con poder de decisión.

Para lograr resultados favorables, se debe elaborar e implementar un Plan de Acción que incida en obtener el apoyo de los actores con poder de decisión. Asimismo hay que identificar formas de resolver el conflicto generando espacios de negociación, estar preparado para todo lo que suceda, así como, saber qué hacer en cada caso.

	BOZOVICH - SUB. UNIDAD MADRE DE DIOS	Código:	B-M-RS-03
		Versión:	05
	Manual de Resolución de Conflictos	Fecha:	15/07/2019
		Página 5 de 8	

6.4. ¿Cómo elaborar un Plan de acción?

El Plan de acción es el resultado de un trabajo en equipo, donde primen los debates, intercambios de ideas y sobre todo donde se cumplan y respeten los acuerdos. En el plan deberán señalarse los datos con mucha claridad, además de ser expresados de manera concreta. Debe contener las siguientes variables:

- **Actividades:** descripción de las que se deben llevar a cabo para lograr el objetivo.
- **La justificación:** la razón de su ejecución, permitiendo determinar si estas actividades son realmente importantes para cumplir nuestro objetivo.
- **Las tareas y responsabilidades:** asignadas al o los responsables, que llevarán a cabo las actividades.
- **Los recursos:** señalamos los 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 el plan de acción.

VII. REPARACIÓN FRENTE A DAÑOS CAUSADOS A TERCEROS

Si la concesión en el desarrollo de sus actividades de aprovechamiento forestal causara algún daño o perjuicio sobre el área y/o propiedad de un tercero, procederá a aplicar los mecanismos arriba descritos si surgiera un conflicto, debiendo valorizarse las pérdidas con total acuerdo de las partes, de tal manera que la negociación resulte conforme.

VIII. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS

8.1. Objetivo

El objetivo del procedimiento es permitir el registro, manejo y resolución de las quejas presentadas por los stakeholders.

Está diseñado de modo tal que, de ser necesario, puede capturar todo tipo de quejas independientemente de su naturaleza (por ej.: ambientales, de salud y seguridad, sociales, etc.).

8.2. Interposición de reclamos y quejas.

Cualquier persona, tanto natural como jurídica, puede interponer quejas a través de la vía que ha establecido nuestra empresa:

En forma escrita: Solicitando el cuaderno de quejas y sugerencias en el lugar de labores; Bosque (área de aprovechamiento, campamento), Otorongo Base, planta Montenegro, Iberia (Oficina de coordinación), CTP Puerto Maldonado, registrando su insatisfacción, para lo cual recibirá el apoyo de la responsable del área Socio Ambiental.

El propósito del Procedimiento de Quejas es el de dar un proceso formal a través del cual los stakeholders que se vean afectados o que estén interesados, puedan:

	BOZOVICH - SUB. UNIDAD MADRE DE DIOS	Código:	B-M-RS-03
		Versión:	05
	Manual de Resolución de Conflictos	Fecha:	15/07/2019
		Página 6 de 8	

- a) presentar quejas en cuanto a la ejecución de una operación; y
- b) recibir una respuesta y/o resolución del reclamo a través de un determinado proceso y dentro de plazos de tiempo predecibles.

8.3. Beneficios de un Procedimiento de Quejas

Un procedimiento de quejas debe basarse en un compromiso de apertura, transparencia e imputabilidad. Los beneficios potenciales a la operación de asegurar que garantizan un “debido proceso” en el manejo de las quejas incluyen:

- Mayor credibilidad – a través de una mayor imputabilidad.
- Desarrollo de confianza y formación de buenas relaciones entre la operación y sus stakeholders.
- Provisión de un enfoque estandarizado y eficiente para la identificación, resolución e información de las quejas.
- Provisión de acciones documentadas que sirvan como referencia tanto para el manejo de cualquier futura queja similar, como para demostrar con evidencias cómo, cuándo, y quién realizó el manejo del reclamo.
- Inclusión de una función clave de monitoreo que asegure que los problemas operativos están identificados y resueltos, de este modo se minimiza el riesgo de un constante incumplimiento y se facilita un mejor desempeño.
- Mayor comprensión del impacto en las comunidades.

Los beneficios potenciales a los stakeholders incluyen:

- Proveer un proceso definido para expresar las preocupaciones y una garantía que las mismas sean escuchadas y, de ser necesario, manejadas en forma estructurada.
- Crear una mayor confianza mutua al dejar en claro que la operación acepta que tiene la obligación de manejar en forma justa y consistente las quejas de los stakeholders.
- Mantener un enfoque consistente y transparente ante todos los reclamos.
- Asegurar que las quejas sean adecuadamente canalizadas y que sea el personal adecuado (es decir que posea los necesarios conocimientos técnicos) el que se involucre en la respuesta a los problemas presentados.

8.4. Operación del Procedimiento de Quejas

Pueden dirigirse a cualquiera de los puntos antes indicados y a la vez mas cercanos, todos los medios están en constante monitoreo, así el cuaderno de Quejas y Sugerencias pueda ser canalizado debidamente.

Todos los cuadernos se dirigen al responsable social, quien registra la queja y la sistematiza de la forma más apropiada. La respuesta a la queja debe ser completada dentro de los 30 días y los resultados comunicados al demandante.

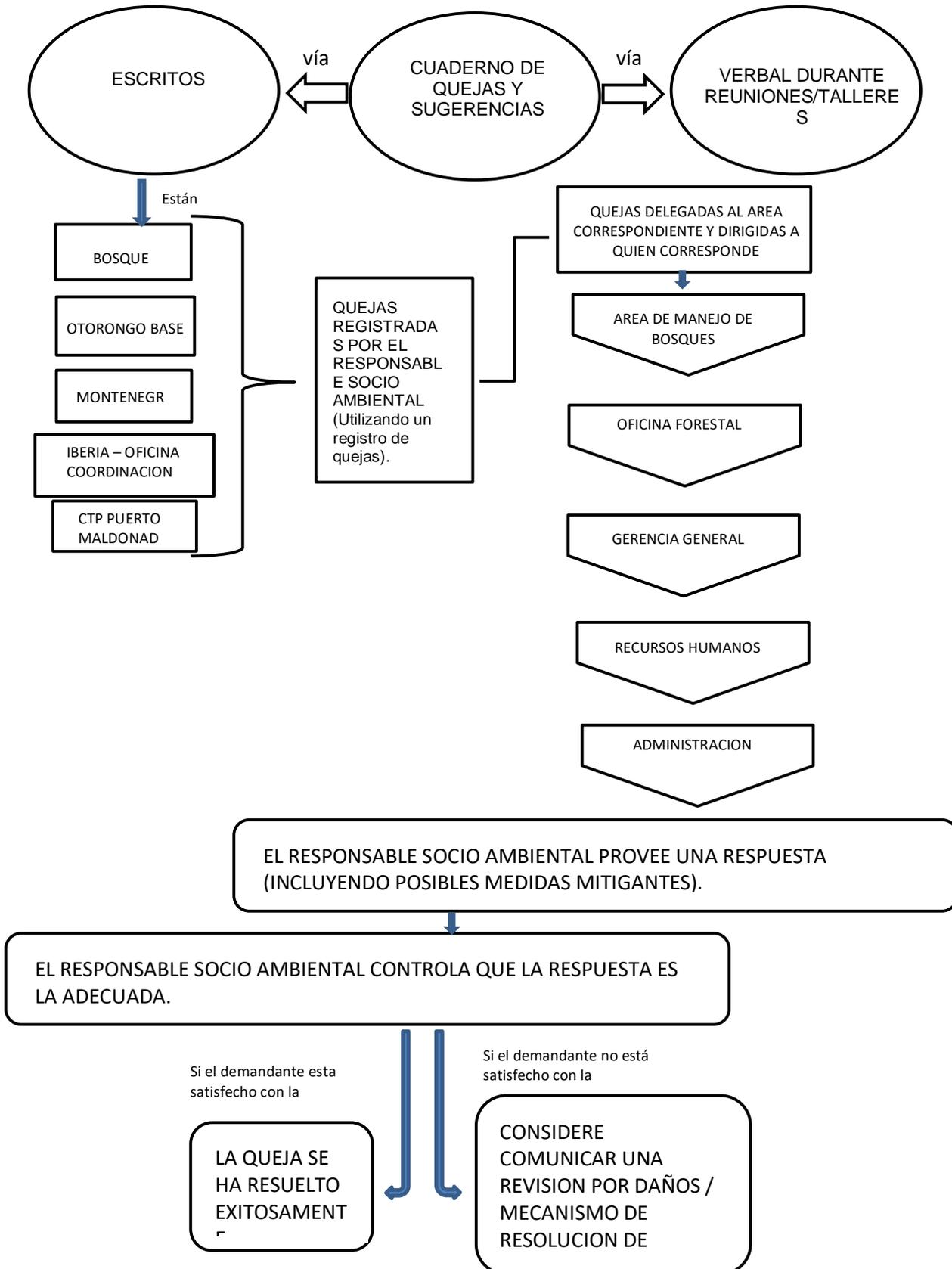
Si la naturaleza de la queja no permite completar su solución dentro de los 30 días de plazo, se presenta, al Gerente, una solicitud de extensión del mismo y se le comunica la situación al demandante.

Una vez completadas todas las acciones solicitadas, el Gerente instruye al sistema de monitoreo para que se haga el seguimiento y se dé una revisión de la efectividad de las acciones tomadas. El responsable social mantiene un archivo de todas las quejas presentadas y su respectivo status actual.

Las sugerencias tendrán el mismo trato que las quejas.



IX. ORGANIGRAMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS





X. ANEXOS

10.1. Anexo 1. Formato de quejas y sugerencias

FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS O SUGERENCIAS			
			version:2
			FECHA
QUEJA			
SUGERENCIA			
(*) NOMBRE:		(*) N° DE RUC /CE/ DNI:	
(*) DOMICILIO:			
FORMA DE CONTACTAR:			
(*) CELULAR:		(*) E-MAIL:	
MOTIVO DE LA QUEJA O SUGERENCIA: (Detallar qué actuación u omisión de la empresa se presenta la queja o la propuesta para mejorar el servicio que presta la misma).			
			(*) FIRMA