



PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL GRUPO DE CONCESIONES FORESTALES CONSOLIDADAS SEPAHUA-GCFCS

RESUMEN PÚBLICO

Abril 2016 Primera Edición

Diciembre 2019 (Actualización)

Erika Suarez Ccalluchi – Consultor externo

Keiko Yulecia Maca Ricse - Responsable Social

1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo general

- Brindar al Grupo de concesiones forestales consolidadas Sepahua, 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 al consolidado 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 del consolidado y con el entorno con el que se relaciona.
- Establecer criterios y procedimientos que permitan abordar situaciones de daños a la integridad de la comunidades vecinas (recursos, bienes), comuneros integridad), y uso y derecho intelectual de las practicas comunales ancestrales.

2. PRINCIPIOS Y PROTOCOLO DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- El Grupo de Concesiones Forestales Consolidadas Sepahua tendrá una actitud proactiva y estará dispuesta a escuchar los pedidos, sin juzgar o contradecir y con respecto de los valores personales.
- El Grupo de Concesiones Forestales Consolidadas Sepahua 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 del Grupo de Concesiones Forestales Consolidadas Sepahua, en caso de producirse un conflicto será siempre de encontrar soluciones que satisfagan los intereses comunes.
- El Grupo de Concesiones Forestales Consolidadas Sepahua, 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.

- El Grupo de Concesiones Forestales Consolidadas Sepahua, 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.

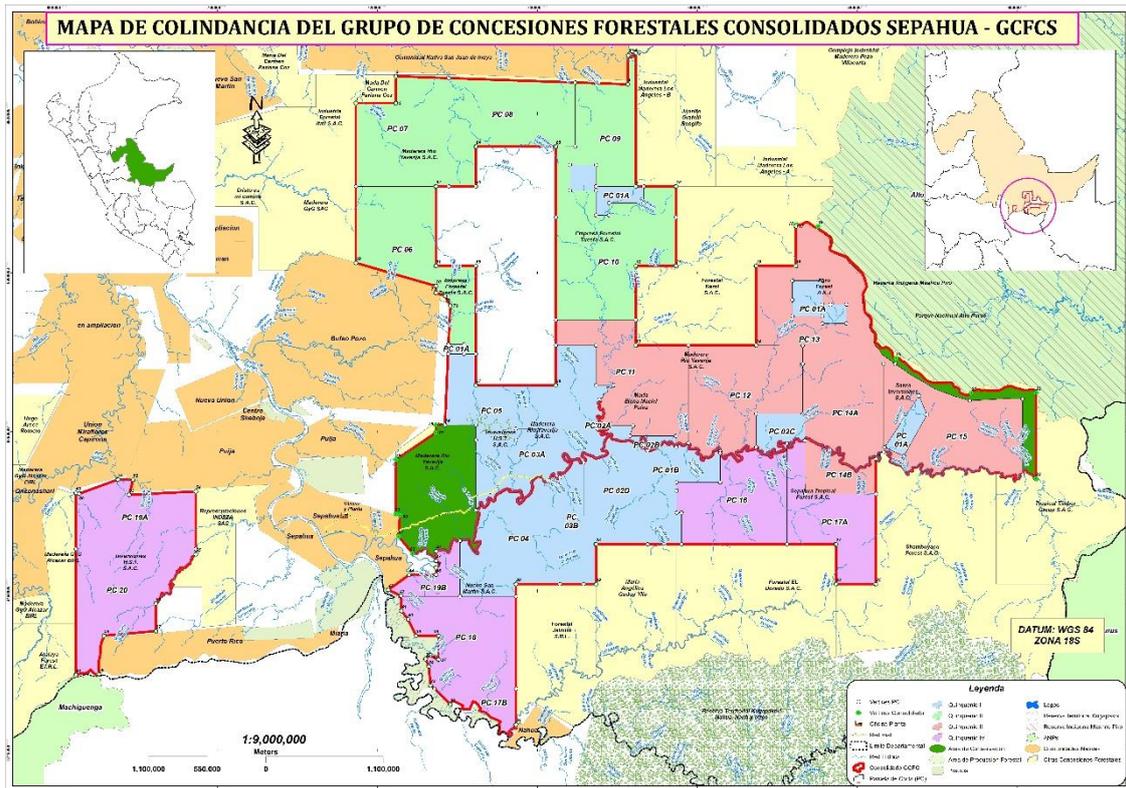
- En el caso de las Comunidades Nativas, las Empresas consolidadas reconocen que sus autoridades son los responsables de ejercer la Autoridad de la comunidad en todo el territorio.

3. IDENTIFICACIÓN DE POSIBLES CONFLICTOS

El Grupo de Concesiones Forestales Consolidadas Sepahua identificó 14 colindantes, 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 Purus	45329.62
13		Reserva Comunal Machiguenga	3344.51
14	Reserva para PIAVCI	Reserva Indígena Mashco Piro	45329.62

A continuación se muestra el mapa de colindantes que posee el Grupo de Concesiones Forestales Consolidadas Sepahua, siendo de carácter público.



4. DIFUSION, PREVENCIÓN, MANEJO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

4.1. 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.

4.2. Prevención y manejo

El personal del Grupo de Concesiones Forestales Consolidadas Sepahua conoce el protocolo, y manejan técnicas de Resolución de Conflictos.

Existen niveles e instancias definidas al interior del GCFCS 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 el Grupo de Concesiones Forestales Consolidadas Sepahua.
- **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.

Además:

- Para evitar invasiones, el Grupo de Concesiones Consolidadas Sepahua vigilara los bosques administrados. Asimismo se firmaran actas de colindancia con cada uno de los vecinos por evitar posibles conflictos.
- En caso de conflictos con sus socios, ambas parte se reunirán por revisar los acuerdos tomados por escritos y buscar soluciones al desacuerdo.
- La empresa investigara los hechos en caso de conflicto con comunidades o vecinos del entorno, presuntamente generado por la empresa, y sancionaran al o los responsables.
- Se monitorea los acuerdos eventualmente establecidos.
- 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 entorno circundante a la concesión.

5. 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 del Grupo de Concesiones Forestales Consolidadas Sepahua.

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.

a. 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
- **Por medio virtual:** Cuando la persona o personas envían una comunicación por correo electrónico u otro medio dando cuenta del caso

- 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:

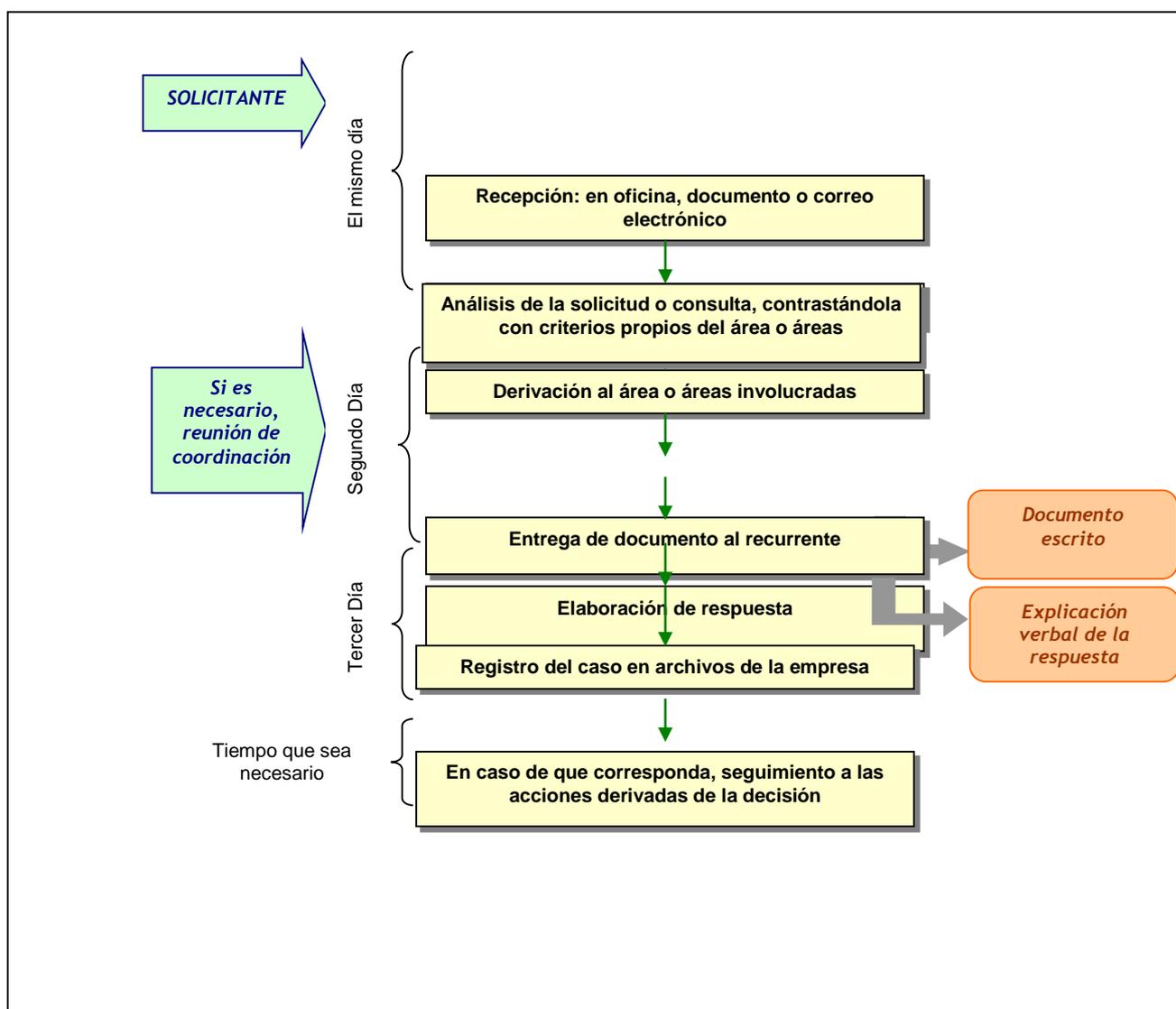


Figura 1: Procedimientos para la atención de quejas y sugerencias.

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 implementara 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.

5.2 Protocolo de Información Ciudadana sobre las operaciones no habituales del - GCFCS.

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.

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. 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 8

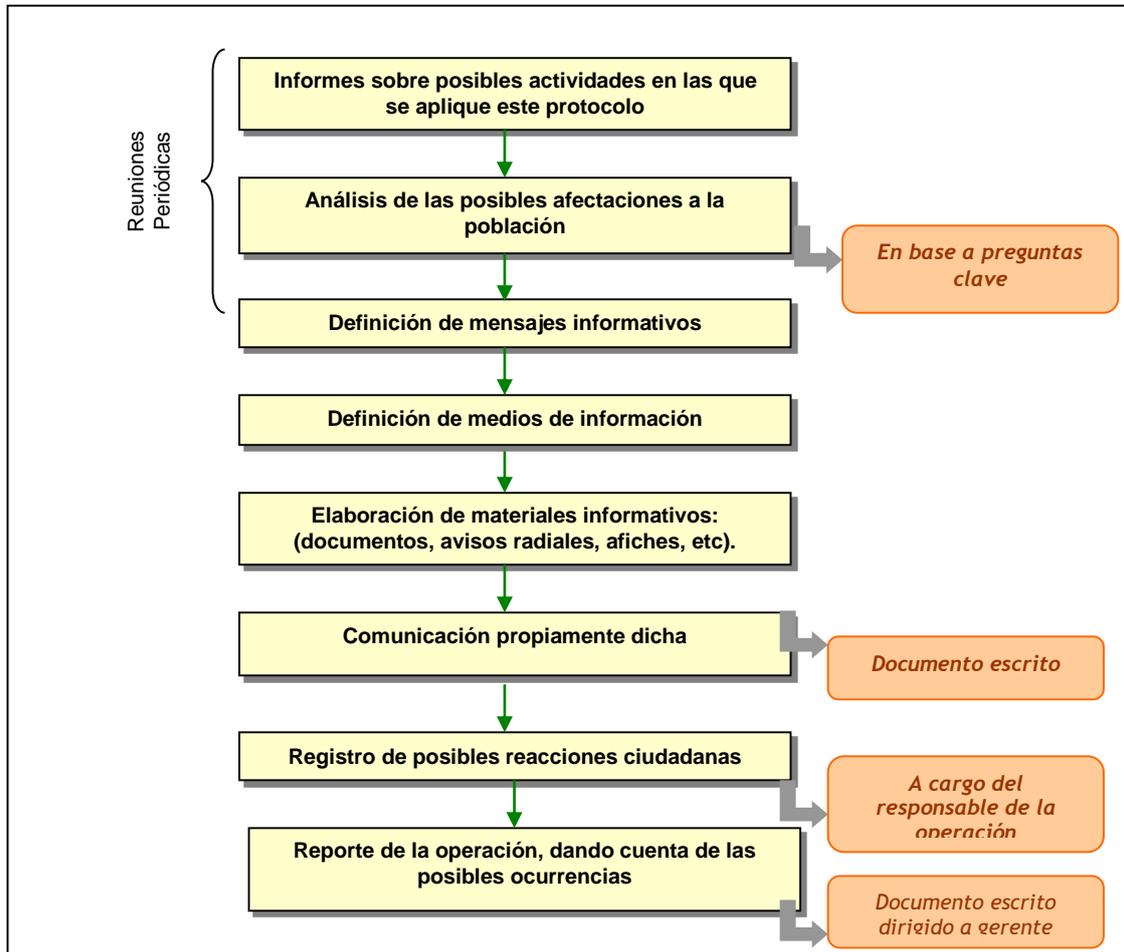


Figura 2: Procedimientos para la información sobre operaciones no rutinarias de la empresa.