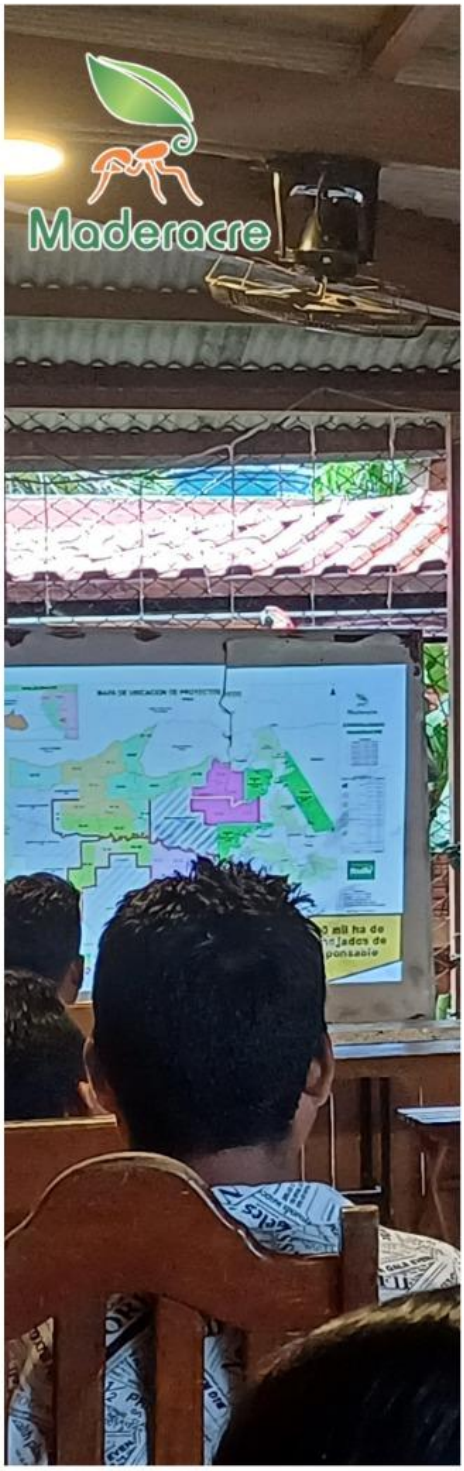






PROTOCOLO DE
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Área de Responsabilidad Social - MADERACRE SAC.

Índice

1 INTRODUCCIÓN 1

2 OBJETIVOS 3

2.1 Objetivo general 3

2.2 Objetivos específicos 3

3 PRINCIPIOS DE LA EMPRESA 3

4 LINEAMIENTOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES 4

5 IDENTIFICACIÓN DE ESCENARIOS DE POSIBLES CONFLICTOS 5

6 DIFUSIÓN, PREVENCIÓN, MANEJO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS 7

6.1 Difusión 7

6.2 Prevención 8

6.3 Manejo 8

6.4 Resolución de conflictos sociales 9

7 RECOMENDACIONES PARA ABORDAR ADECUADAMENTE UN CONFLICTO 18

8 ESTIMACIÓN POR PÉRDIDA DE DAÑOS DE RECURSOS 19

8.1 Recursos naturales 19

8.2 Bienes materiales 20

8.3 Integridad humana 20

8.4 Derechos comunales y prácticas tradicionales 20

1 INTRODUCCIÓN

El conflicto es parte de un estado natural de las relaciones humanas, que puede generarse a partir de la discrepancia de diversas partes con intereses, valores, perspectivas, expectativas y necesidades distintas. La naturaleza de los conflictos es inherente a la convivencia en sociedad, en ese sentido, se desarrolla a partir de la interacción entre distintos actores.

La teorización sobre el conflicto abarca distintas perspectivas que brindan una explicación ante un evento naturalizado en la sociedad, las principales, desde un punto de vista filosófico y sociológico. De esta manera, teóricos como el sociólogo Lewis Coser, en su libro "Las funciones sociales del conflicto" menciona que los conflictos no necesariamente son destructivos, sino que permiten ajustar normas sociales y reforzar lazos dentro de un grupo o entre grupos, desarrollando así la noción del conflicto como un mecanismo de adaptación. Visión que permitió entender desde una perspectiva social la función que cumple este evento en la convivencia de los grupos humanos. Así también, se han desarrollado otras nociones de conflicto más contemporáneas orientada a la resolución de conflictos, como la teorizada por John Burton, quien identifica a la seguridad, reconocimiento y justicia como tres necesidades humanas que influyen en la aparición y escala de los conflictos sociales, permitiendo acercarnos a una visión del conflicto con componentes psicológicos que permitan entender el comportamiento social de los grupos humanos.

El estudio social del conflicto aporta nuevas perspectivas para entender las relaciones humanas y la complejidad que estas albergan. Brindan aportes conceptuales y nuevos enfoques que contribuyen a mejorar los procesos de resolución de conflictos.

En conocimiento de lo mencionado, la empresa MADERACRE, gestiona el manejo de los conflictos sociales con un enfoque humanista, preventivo y reactivo, considerando que las actividades de la empresa son dinámicas, conjuntas y en constante interacción con comunidades nativas, comunidades locales y otros grupos culturalmente diversos en el área donde realiza sus actividades, ello debido a los procesos históricos de migración realizados en la región de Madre de Dios, provincia de Tahuamanu y los distritos de Iñapari e Iberia.

La interacción con comunidades locales, instituciones estatales, instituciones privadas, organizaciones sin fines de lucro e incluso con otros concesionarios pueden generar situaciones donde haya tensiones, discrepancias, controversias y conflictos de distinta escala, especialmente en empresas cuyas actividades se relacionen al aprovechamiento de algún recurso. Así también, pueden surgir situaciones tensas relacionadas al uso de la tierra, sobreexplotación de recursos naturales y distribución de los beneficios, teniendo la necesidad de contar con un instrumento que regule las acciones de la empresa en respuesta a los eventos en función del contexto social, económico y ambiental.

En tal sentido, se elabora el Protocolo de Resolución de Conflictos, con la finalidad de contar con una herramienta que guíe la adecuada gestión de las controversias y conflictos que puedan surgir

y que aseguren que las respuestas de la empresa siempre se realizan en el marco de la ley y el respeto a los derechos de los ciudadanos.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

- Proporcionar a la empresa Maderera Rio Acre S.A.C. herramientas conceptuales y aplicativas para la prevención y la gestión efectiva de controversias y conflictos sociales que pudieran surgir con los stakeholders del área de influencia de la empresa, promoviendo el respeto, la cooperación y el desarrollo sostenible.

2.2 Objetivos específicos

- Establecer mecanismos para la prevención de conflictos sociales.
- Establecer un proceso claro para la identificación y gestión de conflictos sociales.
- Proporcionar herramientas que permitan una comunicación horizontal, respetuosa y efectiva en la gestión de controversias y conflictos sociales con los stakeholders del área de influencia de la empresa.

3 PRINCIPIOS DE LA EMPRESA

Los principios empresariales de MADERACRE, basados en sus políticas, son valores fundamentales y normas éticas que guían las acciones y operaciones de la empresa, estos principios contribuyen a asegurar que la empresa actúe de manera respetuosa, responsable y sostenible, siendo esta la mejor estrategia para la prevención de conflictos sociales. Los principios de MADERACRE relacionados a la prevención de conflictos sociales son los siguientes:

1. *Respeto a los derechos humanos y territoriales:* garantizando que las operaciones de la empresa no afectarán de ninguna manera los derechos fundamentales de las personas y sus territorios.
2. *Equidad y justicia:* asegurando que las decisiones que sean tomadas sean justas para todas las partes involucradas y equilibradas sin tener algún tipo de aprovechamiento de la empresa y sus accionistas.
3. *Comunicación y transparencia:* que garanticen que las partes involucradas estén informadas sobre las decisiones y operaciones de la empresa.
4. *Cultura y cosmovisión:* garantizando el respeto de la empresa por las distintas culturas y cosmovisión de las comunidades y poblaciones locales.
5. *Participación y consulta:* asegurando y promoviendo que la empresa involucre en sus actividades la participación de las comunidades, población local y cuando corresponda se lleven a cabo procedimientos de consulta libre, previa e infirmada.
6. *Sostenibilidad ambiental:* garantizando que las decisiones de la empresa no afecten el medio ambiente ni la sostenibilidad ambiental a través de las operaciones que realiza, por el contrario, las actividades de la empresa deben tener un enfoque ambiental transversal en todos sus niveles.

4 LINEAMIENTOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES

La empresa MADERACRE, en su compromiso con la gestión adecuada de controversias y conflictos sociales alinea sus políticas y protocolos a favor de generar un relacionamiento adecuado con los stakeholders del área de influencia de la empresa, manteniendo el respeto y diálogo con todas las comunidades, población local, concesionarios, instituciones estatales y otros.

Dentro de las herramientas contempladas en el presente protocolo, se consideran los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC) que proporcionan un conjunto de estrategias y procedimientos para buscar alternativas de solución ante controversias y conflictos sociales sin recurrir al sistema de justicia tradicional. Los métodos MARC procuran gestionar el conflicto utilizando herramientas de conciliación pacifica a través de mecanismos de diálogo, negociación y mediación, sin llegar a una confrontación que pueda complejizar más las tensiones entre las distintas partes involucradas. Los principales mecanismos son los siguientes:

- *Mediación:* Incluyendo a un tercero imparcial como mediador que apoye a las partes involucradas en a llegar a un acuerdo facilitando la comunicación y proponiendo maneras de llegar a una solución.
- *Negociación:* donde las partes directamente involucradas negocian de manera directa sin intervención externa para encontrar una solución mutua.
- *Conciliación:* se involucra a un conciliador imparcial que pueda sugerir posibles soluciones a las partes involucradas para llegar a un acuerdo.
- *Arbitraje:* se involucra un arbitro imparcial que escucha a las partes involucradas y toma una decisión para resolver el conflicto.

Estos mecanismos están diseñados para resolver controversias y conflictos sociales de manera pacifica y colaborativa, evitando llegar a instancia jurisdiccionales y buscando formas flexibles de mediar situaciones tensas y conflictivas que puedan resolverse beneficiando a todas las partes.

Los métodos MARC son utilizados en documentos de carácter nacional e internacional como una estrategia efectiva para la resolución de conflictos y forman parte de las estrategias de resolución de conflictos de la Defensoría del Pueblo de Perú, especialmente utilizadas en contextos de conflictos entre comunidades, empresas privadas y otros involucrados.

MADERACRE reconoce a la Defensoría del Pueblo de Perú como una de las instituciones más importantes a nivel nacional en materia de protección y promoción de los derechos humanos, especialmente de grupos considerados como vulnerables. Ya que el trabajo de seguimiento y facilitación del dialogo en contextos de conflictos asegura que pueda tener una dirección de resolución pacifica y segura para todos los involucrados. Así también, la empresa reconoce el ejercicio de la potestad jurisdiccional que corresponde a los órganos de la función judicial y los jueces de paz encargados de resolver en equidad conflictos individuales, comunitarios o vecinales.

Asimismo, debido a su colindancia con comunidades nativas, centros poblados y poblaciones locales, MADERACRE reconoce y respeta las leyes aplicables y los derechos consuetudinarios que correspondan a estas poblaciones. En este marco, la empresa prioriza la atención oportuna de las situaciones que puedan generar controversias, procurando su resolución mediante mecanismos de diálogo y vías extrajudiciales, cuando corresponda. Para ello, se consideran las formas de organización social, cultural, económica y política existentes en el territorio, así como las prácticas y mecanismos propios de representación.

5 IDENTIFICACIÓN DE ESCENARIOS DE POSIBLES CONFLICTOS

Se ha identificado posibles conflictos sociales en base a los actores cercanos al área de la concesión de MADERACRE y la planta de operaciones ubicada en el distrito de Iñapari, con el objetivo de anticipar un posible conflicto entre la empresa y otros involucrados que pueda debilitar las relaciones entre las partes.

A continuación, se muestra el mapa de concesiones colindantes del área administrada por la empresa MADERACRE:

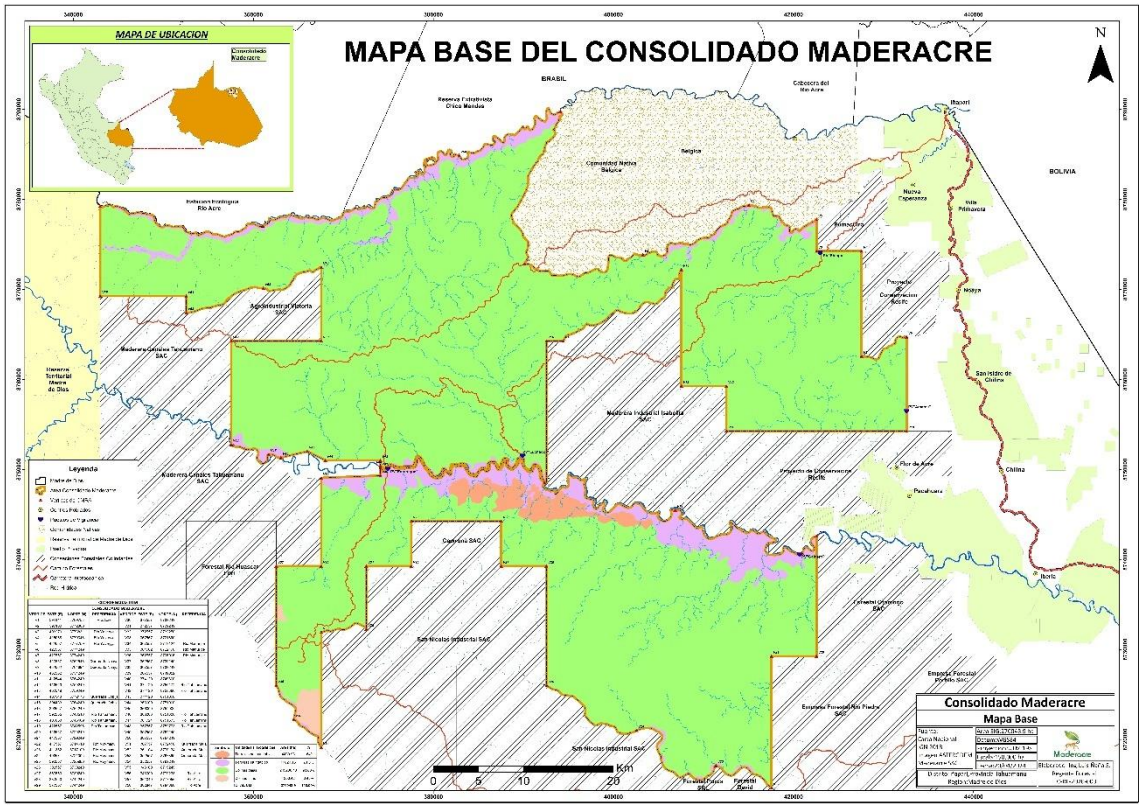


Figura 1. Mapa de concesiones colindantes de la empresa MADERACRE S.A.C.

1. **Entre Maderera Rio Acre S.A.C. y concesiones forestales con fines maderables colindantes.**

   La empresa colinda con 11 concesiones forestales de las cuales 09 tienen fines maderables y 02 son no maderables. Las concesiones forestales que cuentan con certificación FSC son 03 empresas (Otorongo, Rio Huáscar y San Nicolás Industrial) y 01 que se encuentra con la certificación suspendida. La empresa y las concesiones vecinas cuentan con una buena relación sin evidencia de un posible conflicto.

2. **Entre Maderera Rio Acre S.A.C. y las Áreas Naturales Protegidas (ANP)**

   El Parque Nacional Alto Purús (PNAPU) – SERNANP es una de las áreas naturales protegidas mas grandes del país, teniendo una extensión de aproximadamente 2,500,000 hectáreas en la amazonia peruana. La empresa no colinda directamente con el PNAPU, sin embargo, es un actor importante dentro del cuidado de la biodiversidad y la protección de ecosistemas y territorio. Su relación con la empresa es de articulación de actividades que fortalezcan la gestión del PNAPU en la custodia y vigilancia de su área de amortiguamiento y las áreas de concesión de la empresa. De tal modo, no hay evidencia de un posible conflicto.

3. **Entre Maderera Rio Acre S.A.C y la Reserva Territorial Madre de Dios (RTMDD)**

   La Reserva Territorial Madre de Dios fue creada mediante la Resolución Ministerial Nº 427-2002-AG el 25 de abril del 2002 y abarca aproximadamente 829,941 hectáreas, es un espacio natural protegido cuyo principal objetivo es proteger los territorios de los pueblos indígenas Mashco Piro en aislamiento y contacto inicial (PIACI). Una parte del área ubicada en el norte de la concesión de MADERACRE colinda con la RTMDD, por tal motivo, la empresa ha designado esa área como área de conservación, restringiendo las operaciones de aprovechamiento forestal de la empresa y el paso del personal en esa área en cumplimiento del principio de No Contacto. El área de conservación destinada por la empresa como zona de amortiguamiento con la RTMMD es de aproximadamente 20,279.94 hectáreas. El objetivo común entre la empresa y la RTMDD es la protección del territorio de invasiones y posibles problemas de tierra que derivan en deforestación, perdida de biodiversidad, contaminación y la afectación directa de los medios de vida y el bienestar de los Mashco Piro. Se busca reducir el riesgo de la instalación de economías ilegales como la minería ilegal y el narcotráfico, de modo que la implementación del Plan de custodia y vigilancia de MADERACRE realizada en la cuenca del río Tahuamanu y el río Acre funciona como una barrera de contención de posibles amenazas y alertas tempranas ante cualquier contingencia. De tal modo, no hay evidencia de un posible conflicto.

4. **Entre Maderera Rio Acre y la Comunidad Nativa Bélgica**

   La Comunidad Nativa Bélgica perteneciente al pueblo indígena Yine y a la familia etnolingüística Pano es reconocida como comunidad nativa con la Resolución Directoral Nº 029-92-RI-SRAPEDSRA-MD; de fecha 09 de abril de 1992 y con título de propiedad Nº 779 con la Resolución Directoral Nº 087-2002-MA-DRA-MDD el 19 de diciembre del 2002 contando con una extensión de 53,394 hectáreas. La relación de la empresa con la

comunidad nativa se desarrolla a través de la colindancia con la concesión, el desarrollo de Proyectos Productivos Amigables con el Medio Ambiente (PPAMA) impulsado por la empresa en beneficio de la CCNN y la conservación de sus bosques, así como apoyos sociales continuos para reducir sus brechas en salud y educación. Actualmente, no hay evidencia de un posible conflicto.

5. Entre Maderera Rio Acre y la población de los distritos de Iñapari e Iberia

   La población de los distritos de Iñapari e Iberia, pertenecientes a la provincia de Tahuamanu, región de Madre de Dios, no se encuentran colindantes al área concesionada de MADERACRE, sin embargo, son actores con lo que la empresa interactúa constantemente incidiendo en los ejes de salud y educación a través convenios de educación ambiental y apoyos sociales. Actualmente, no hay evidencia de un posible conflicto con ningún sector o comunidad de la población.

La Unidad de Manejo Forestal (UMF) de Maderacre no cuenta con pueblos indígenas u originarios ni comunidades locales asentadas al interior de sus límites, por lo que no se identifican controversias derivadas directamente de las operaciones de la empresa con poblaciones asentadas dentro de la UMF.

El presente Protocolo contempla la atención de cualquier controversia o conflicto que pudiera generarse con actores ubicados en el área de influencia de las operaciones, incluyendo situaciones relacionadas con las actividades de la empresa o con un eventual cese de operaciones, de corresponder.

6 DIFUSIÓN, PREVENCIÓN, MANEJO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

6.1 Difusión

El presente documento es de carácter público y difundido de manera anual a todos los stakeholders del área de influencia de la empresa con el objetivo de dar a conocer el compromiso de la empresa con la gestión adecuada de las controversias, conflictos sociales y el flujo adecuado que seguirá la empresa ante alguna situación o contingencia con sus stakeholders.

La difusión del Protocolo de Resolución de Conflictos está a cargo del Área de Responsabilidad Social, mediante cartas dirigidas a los stakeholders, a las cuales se adjunta, en formato impreso, el Protocolo y sus cuatro flujogramas de atención, correspondientes a las diferentes situaciones o contingencias que pudieran presentarse en la relación entre la empresa y sus stakeholders. La entrega de la documentación en formato impreso permite facilitar su consulta directa por parte de los actores involucrados y asegurar su disponibilidad para la revisión de los mecanismos y procedimientos establecidos.

Asimismo, durante el proceso de difusión se informa a los stakeholders que el Protocolo de Resolución de Conflictos y el respectivo informe de difusión se encuentran disponibles para su consulta y descarga en la página web oficial de MADERACRE, en la sección "Sostenibilidad". La difusión se realiza en idioma español, tanto en formato impreso como digital, considerando que este constituye el principal idioma de comunicación utilizado en el ámbito de influencia. Esta modalidad responde a las características socioculturales de las comunidades nativas y comunidades locales y busca facilitar el acceso, comprensión y consulta de la información por parte de los diferentes stakeholders, considerando sus condiciones de acceso a medios digitales y las dinámicas de comunicación existentes en el ámbito de influencia.

Adicionalmente, en la página web oficial de MADERACRE se encuentra disponible el Informe Anual de Conflictos Sociales, en el cual se presenta el detalle de los casos identificados y actualizados durante el periodo, las acciones implementadas para su atención y gestión, así como la situación y estado de resolución de cada caso. Esta información permite mantener disponibles para los stakeholders los principales resultados del seguimiento y gestión de los conflictos sociales registrados.

6.2 Prevención

La empresa Maderera Rio Acre S.A.C. maneja estrategias y técnicas de prevención para afrontar de manera temprana situaciones que pueden escalar a nivel de conflicto. La identificación y prevención de éstas pueden ser fundamentales para mantener relaciones sostenibles y de confianza.

Para ello, se toman medidas como el *diálogo y comunicación continuación*, generando relaciones cercanas y de escucha activa que fortalezcan la confianza y los vínculos entre la empresa y sus stakeholders. Así también, se toman medidas de prevención a través de la *firma de acuerdos o convenios* con comunidades, instituciones, colaboradores y otros stakeholders, respetando los términos contemplados a favor del desarrollo.

La implementación de *actividades de Responsabilidad Social* que contribuyan a mejorar el bienestar de la población del área de influencia es una estrategia a largo plazo que permite identificar y mitigar de manera temprana u oportuna posibles conflictos.

6.3 Manejo

El manejo de controversias y conflictos sociales que realiza la empresa involucra acciones que se toman para controlar, mitigar y dirigir el conflicto, de modo que este pueda reducir los impactos negativos para la empresa y partes involucradas. Estas acciones se centran en la gestión del conflicto mientras sigue presente, sin que se involucre necesariamente su resolución.

De esta manera, la empresa empleará métodos adaptativos frente a la situación y contexto en el que surja el conflicto, siendo flexivos en el proceso y evolución del mismo, respetando en todo momento los principios y valores empresariales hacia las comunidades. Así también, el proceso podría incluir un mediado, uso de técnicas de negociación y supervisión contante para que no haya más confrontaciones.

Maderera Rio Acre S.A.C. ha establecido niveles y estancias de intervención de actores parte del equipo técnico de la empresa que intervendrán en los conflictos dependiente de la situación y grado en el que se encuentre, siendo los siguientes:

- **Primer nivel:** Los responsables del área donde se identifique el conflicto serán los encargados en una primera instancia de tomar la responsabilidad dentro de los canales permisibles de la empresa.
- **Segundo nivel:** De mantenerse la situación conflictiva la responsabilidad de la gestión del conflicto pasará a cargo del Gerente del área.
- **Tercer nivel:** Si persiste la situación conflictiva la responsabilidad de la gestión pasará a cargo del Gerente General de la empresa.

Dependiendo del nivel y evolución del conflicto se tendrán distintos niveles de intervención y gestión, desarrollando un seguimiento contante y acompañado del proceso.

6.4 Resolución de conflictos sociales

El Protocolo de resolución de conflictos se articula de manera directa con las demás políticas de la empresa y los valores empresariales que esta maneja, alineándose uniformemente en la respuesta que pueda tener la empresa frente a cualquier situación conflictiva que surja entre la empresa y sus stakeholders.
La resolución de controversias y conflictos sociales busca encontrar una solución permanente abordando las causas profundas del desacuerdo, desarrollando estrategias de negociación para crear un cambio duradero que resuelva las tensiones beneficiando a los involucrados.
Así, el presente protocolo de resolución de conflictos tiene el carácter de cumplimiento obligatorio por los miembros de la empresa, de esta manera, se desarrollan los flujogramas creados para la atención de posibles situaciones entre la empresa y sus stakeholders, siendo los siguientes:

1. **Procedimiento para la atención de quejas, consultas o solicitudes externas.**

a) Objetivo:

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

b) Aplicación:

Este protocolo se implementará cuando sea solicitado por un miembro de la comunidad, una entidad pública o una organización privada, siendo recepcionado de las siguientes maneras:

- Modalidad presencial: cuando el o los stakeholder(s) visitan las instalaciones de la empresa y hace expresa de manera verbal la queja, consulta o solicitud externa.

- Modalidad escrita: cuando el o los stakeholder(s) envían un documento físico a la empresa por los canales oficiales.
- Modalidad virtual: cuando el o los stakeholder(s) envían un texto o documento virtual por los canales oficiales de la empresa.

La información consignada puede ser de distintos temas o aspectos, como los siguientes ejemplos:

- 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

El presente protocolo no aplica para 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.

c) Procedimiento:

El procedimiento que se debe seguir se muestra en la siguiente figura:

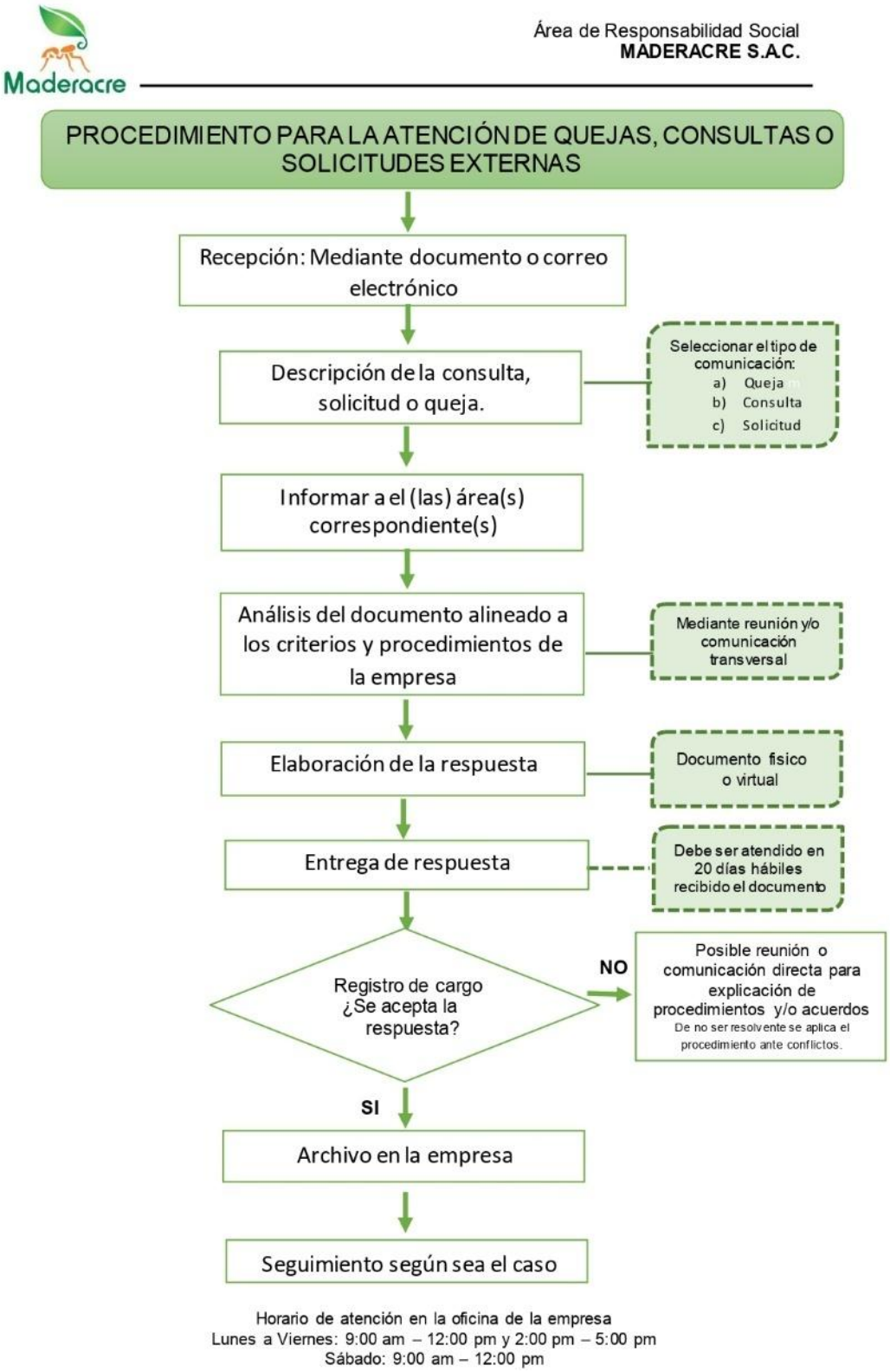


Figura 2. Procedimiento para la atención de quejas, consultas o solicitudes externas.

2. Procedimiento de información ciudadana sobre operaciones no rutinarias de la empresa

a) Objetivo:

Proporcionar información a la comunidad para prevenir que las actividades de la empresa interfieran con sus rutinas diarias o afecten negativamente sus actividades sociales o económicas debido a factores externos imprevistos.

b) Aplicación:

Este protocolo se implementará cada vez que se realice una operación no rutinaria, a continuación, se brinda algunos ejemplos:

- 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.

c) Procedimiento:

El procedimiento que se debe seguir se muestra en la siguiente figura:



Figura 3. Procedimiento de información ciudadana sobre operaciones no rutinarias.

3. Procedimiento para atención a posibles pérdidas o daños a la comunidad y/o terceros

a) Objetivo:

Proporcionar a la población un flujo formal y adecuado para comunicar pérdidas o daños a sus propiedades debido a las operaciones de la empresa y recibir alguna compensación, en caso se requiera.

b) Aplicación:

Este protocolo se implementa cuando algún miembro de comunidad y/o institución se ve afectado por alguna perdida o daño debido a las operaciones de la empresa, a continuación, se brinda algunos ejemplos:

- Daño a las vías de transito debido a exceso de peso de maquinaria de la empresa.
- Daño a la infraestructura de la vivienda de algún poblador y/o institución.

c) Procedimiento:

El procedimiento que se debe seguir se muestra en la siguiente figura:

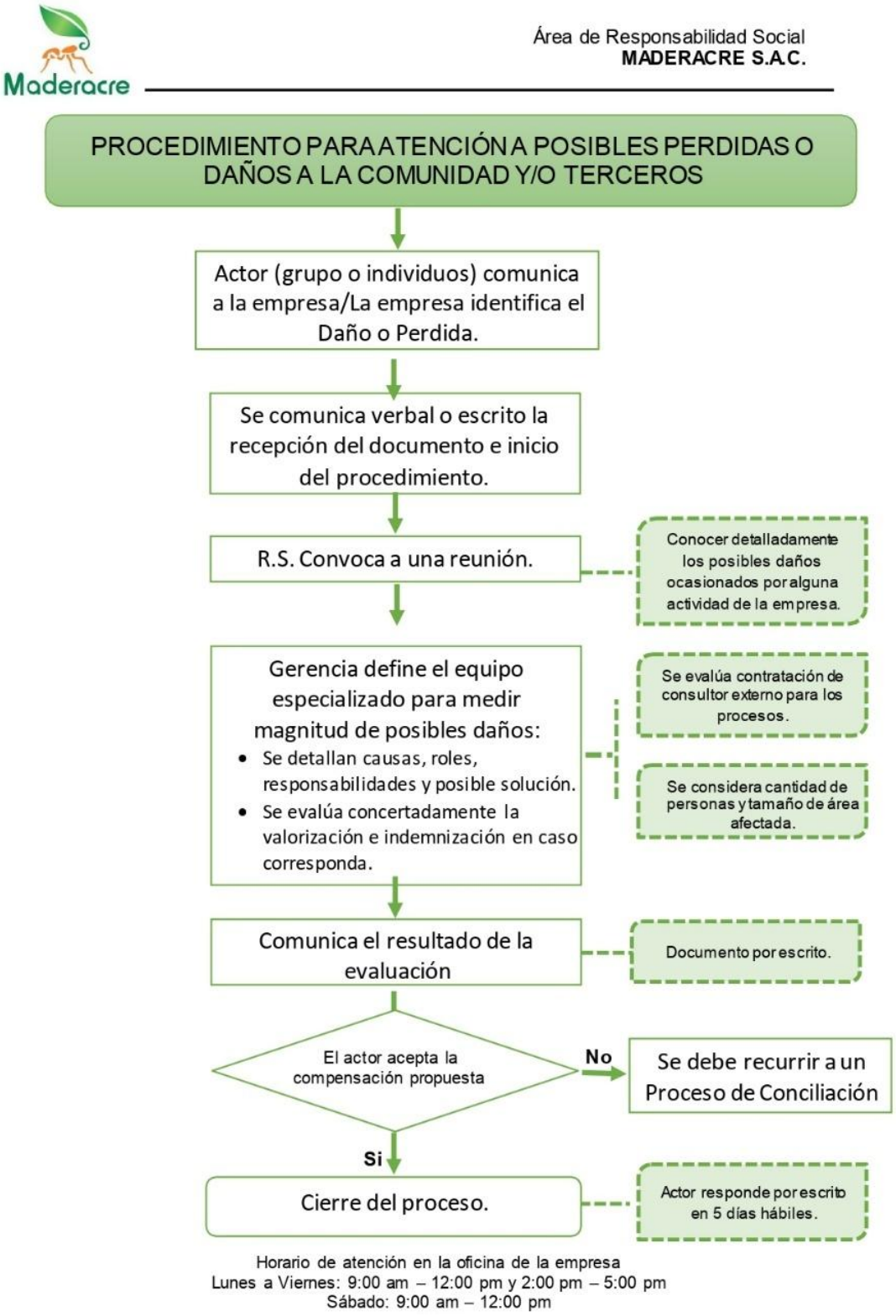


Figura 4. Procedimiento para atención a posibles perdidas o daños a la comunidad y/o terceros.

4. Procedimiento para la atención y transformación constructiva de posibles controversias, quejas, reclamos o conflictos sociales con poblaciones y/o terceros.

a) Objetivo:

Brindar un procedimiento claro y efectivo para la atención y transformación de posibles controversias, quejas, reclamos y/o conflictos con poblaciones y/o terceros hacia la empresa.

b) Aplicación:

Este protocolo se implementará cada vez que la empresa identifique una controversia, queja, reclamo y/o conflicto social, o cuando algún poblador, comunidad, organización o tercero presente una queja o reclamo a través de los canales establecidos por la empresa.

El procedimiento comprende las controversias y conflictos relacionados con las actividades de la empresa, incluyendo aquellos vinculados con el cumplimiento de las leyes aplicables y los derechos consuetudinarios de los pueblos indígenas, comunidades locales, poblaciones u otros terceros del área de influencia, así como con los compromisos y acuerdos asumidos por la empresa.

Las situaciones identificadas serán atendidas de manera oportuna, es decir, tan pronto las circunstancias lo permitan razonablemente, considerando la naturaleza, alcance y nivel de complejidad. Cuando la controversia puede ser resuelta mediante mecanismos extrajudiciales, se promoverá su atención a través del diálogo, la negociación, la mediación, la conciliación u otros mecanismos establecidos en el presente Protocolo, según corresponda.

En el caso de controversias y/o conflictos que involucren a pueblos indígenas y comunidades, la atención considerará sus formas de organización, representación y prácticas propias, respetando los derechos consuetudinarios que correspondan.

A continuación, se brinda algunos ejemplos:

- Controversia o conflicto por uso de tierra, territorio, servicios ecosistémicos o recursos naturales.
- Reclamos por daños a la salud o bienestar de la población.
- Controversia o conflicto por desplazamiento o reubicación de poblaciones.
- Quejas por falta de transparencia en las relaciones.
- Reclamos relacionados con posibles afectaciones a derechos legales o derechos consuetudinarios.
- Controversias relacionadas con el incumplimiento de acuerdos o compromisos asumidos por la empresa.

c) Procedimiento:

El procedimiento que se debe seguir se muestra en la siguiente figura:

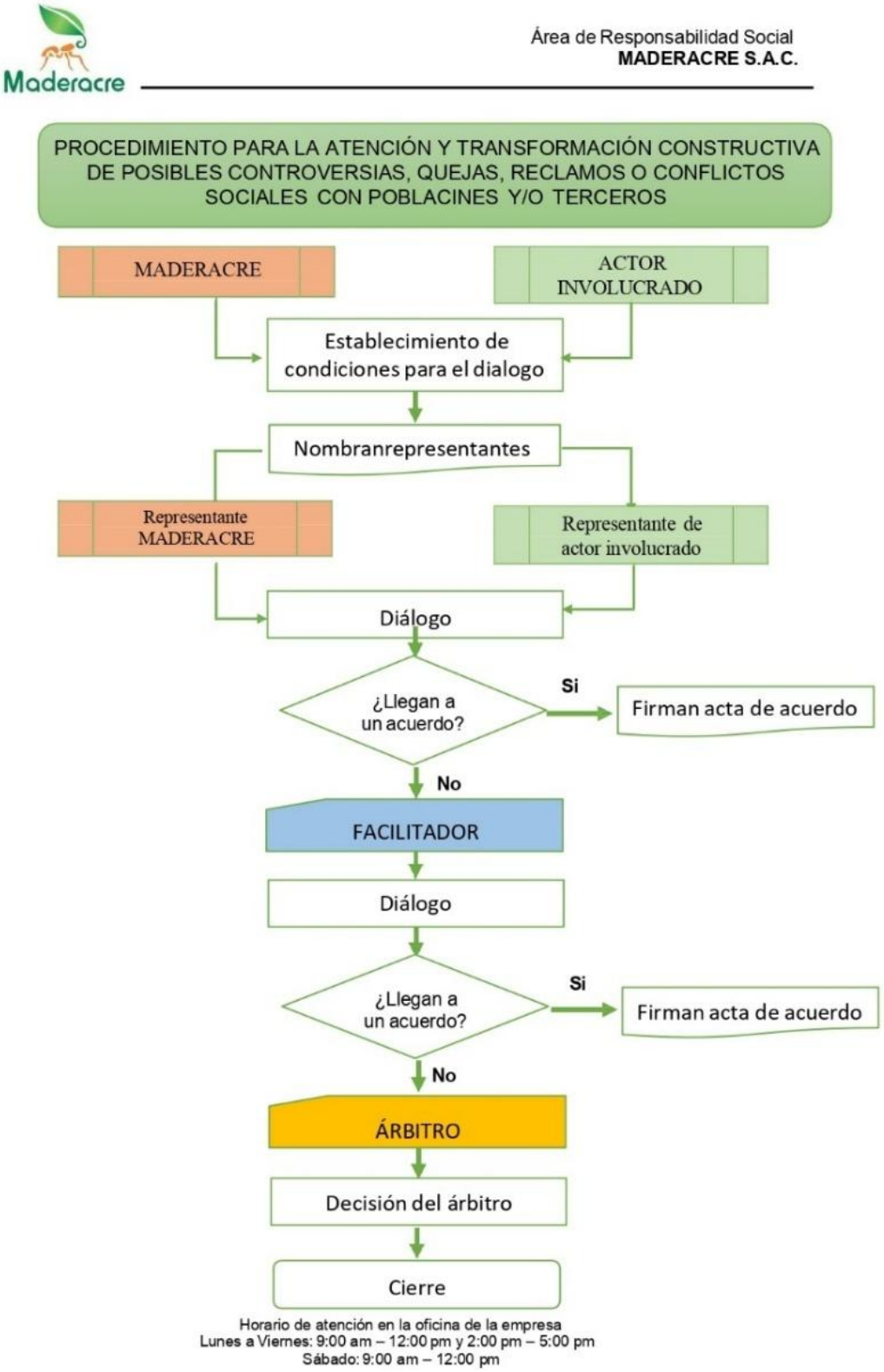


Figura 5. Procedimiento para la atención y transformación constructiva de conflictos con poblaciones y/o terceros.

7 RECOMENDACIONES PARA ABORDAR ADECUADAMENTE UN CONFLICTO

En el siguiente apartado, se exponen algunas recomendaciones para la resolución de controversias o conflictos sociales para la empresa, relacionadas a los principios mencionados que direccionan la gestión sostenible y responsable de MADERACRE.

- Para abordar un conflicto social con un enfoque intercultural

  Cabe mencionar que MADERACRE mantiene un enfoque sostenible y de intercultural, que permite abordar cualquier situación tensa o conflictiva con poblaciones teniendo en cuenta el contexto cultural y social en que se desarrolla. Mostrando un mayor acercamiento, respeto y disposición para la resolución de conflictos en beneficio de las partes involucradas, sin afectar los derechos consuetudinarios en el caso de las comunidades nativas.

- Para prevenir un conflicto social

  La prevención de un conflicto implica el uso de herramientas y estrategias para la identificación temprana de factores que podrían desencadenar una controversia o conflicto entre la empresa y otros actores. En esta etapa es muy importante fortalecer la comunicación fluida y escucha activa, al mismo tiempo que mejoran la visión de la empresa y se previenen futuras controversias y conflictos.

- Para manejar un conflicto de manera adecuada

  La empresa debe contar con estrategias y herramientas que contribuyan a realizar un manejo efectivo del conflicto, manteniendo en cuenta los enfoques y principios de la empresa. Para ello, se incluyen en el proceso los métodos alternativos de resolución de conflictos (MARC) donde los procesos de mediación, negociación, conciliación y arbitraje contribuyan a mejorar las medidas para el manejo adecuado del conflicto. Así también, se debe incidir en mantener una buena comunicación con las partes involucradas.

- Para gestionar un conflicto favorable

  En un conflicto las partes involucradas pueden tener distinta necesidad, vulnerabilidad y expectativas, de modo que los procesos de mediación, negociación y conciliación son importantes para la identificación de esos y lograr una gestión efectiva del conflicto. La gestión adecuada apunta a una resolución que beneficie a las partes y se asegure de no volver no reincidir en la misma situación.

8 ESTIMACIÓN POR PÉRDIDA DE DAÑOS DE RECURSOS

8.1 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 protocolo.

A pesar de ello si es que se llegarían a dar situaciones que implican la perdida de algún recurso (flora y/o fauna silvestre), 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 definidos.

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

- Impactos directos: perdidas de biodiversidad (flora y fauna silvestre), perdida de hábitat, perdida 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:

Técnicas de valoración	Ventajas	Inconvenientes
Método de los precios de mercado: Emplea los precios corrientes de los bienes y servicios comercializados Inconvenientes en 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.
Método de los precios económicos (sombra): Empleo de precios de mercado ajustados teniendo en cuenta los pagos de transferencia, las imperfecciones del mercado	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).	Es complicado deducir los precios económicos y esto puede exigir muchos datos.

Método de valoración contingente (MVC): 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.
Método del costo de sustitución (CS): Utiliza los costos de sucedáneos 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 malentendidos 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 cuales 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 con los procedimientos establecidos por la ley vigente en las instancias correspondientes. En caso de accidentes de tránsito se establecen los seguros caso del (SOAT) u otros asociados. Si el caso o evento llegaría a la muerte este deberá ser manejado de acuerdo con 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 de identificarse situaciones que afecten los derechos comunales, estas serán remitidas y atendidas a través de las instancias correspondientes, como federaciones indígenas y nativas, entidades del Estado competentes en materia indígena, el Ministerio Público, entre otras. Asimismo, se coordinará con la Gerencia General de MADERACRE para evaluar y establecer los mecanismos de atención, negociación y compensación que correspondan, según la naturaleza del

derecho o práctica afectada. Cuando exista evidencia de que la empresa ha vulnerado los derechos, las costumbres o la cultura de los Pueblos Indígenas, conforme a la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas (DNUDPI) y al Convenio 169 de la OIT, la situación será documentada, incluyendo las medidas y los pasos necesarios para restituir los derechos, las costumbres y la cultura afectados, a satisfacción de los titulares de los derechos. Estos procedimientos se desarrollarán conforme a los mecanismos establecidos en el Protocolo de Resolución de Conflictos de MADERACRE.