



PROTOCOLO DE **RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

Área de Responsabilidad Social – RECIFE SAC.

	PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES	Versión:	01
		Fecha de elaboración:	27 de febrero del 2025
		Área responsable:	Responsabilidad Social - LRMC
		Aprobación:	Gerencia Central

Contenido

INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	2
Objetivo general	2
Objetivos específicos.....	2
PRINCIPIOS DE LA EMPRESA	2
LINEAMIENTOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	3
IDENTIFICACIÓN DE ESCENARIOS DE POSIBLES CONFLICTOS	4
DIFUSIÓN, PREVENCIÓN, MANEJO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	5
Difusión	5
Prevención	6
Manejo.....	6
Resolución de conflictos sociales	7
RECOMENDACIONES PARA ABORDAR ADECUADAMENTE UN CONFLICTO	16
ESTIMACIÓN POR PÉRDIDA DE DAÑOS DE RECURSOS	17
Recursos naturales	17
Bienes materiales	18
Integridad humana.....	18
Derechos comunales y prácticas tradicionales	18

	PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES	Versión:	01
		Fecha de elaboración:	27 de febrero del 2025
		Área responsable:	Responsabilidad Social - LRMC
		Aprobación:	Gerencia Central

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 RECIFE, 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 nativas, población local, 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.

	PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES	Versión:	01
		Fecha de elaboración:	27 de febrero del 2025
		Área responsable:	Responsabilidad Social - LRMC
		Aprobación:	Gerencia Central

OBJETIVOS

Objetivo general

- Proporcionar a la empresa Corporación Mercantil Recife S.A.C. herramientas conceptuales y aplicativas para garantizar una gestión efectiva de controversias y conflictos sociales que pudieran surgir con los stakeholders del área de influencia de la empresa y sus proyectos, promoviendo el respeto, la cooperación y el desarrollo sostenible.

Objetivos específicos

- 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.

PRINCIPIOS DE LA EMPRESA

Los principios empresariales de RECIFE, 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 responsable y sostenible. Los principios de RECIFE relacionados al presente protocolo 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 u otros.
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 y población local.
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.

	PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES	Versión:	01
		Fecha de elaboración:	27 de febrero del 2025
		Área responsable:	Responsabilidad Social - LRMCM
		Aprobación:	Gerencia Central

LINEAMIENTOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La empresa RECIFE, 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 nativas, población local, concesionarios, instituciones estatales, organizaciones 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 pacífica 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 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 árbitro 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 pacífica 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.

RECIFE 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 diálogo en contextos de conflictos asegura que pueda tener una dirección de resolución pacífica 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.

	PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES	Versión:	01
		Fecha de elaboración:	27 de febrero del 2025
		Área responsable:	Responsabilidad Social - LRMC
		Aprobación:	Gerencia Central

Así también, al ser colindantes de una comunidad nativa o pueblo indígena, la empresa reconoce y respeta los derechos consuetudinarios que mantienen, reconociendo la organización social, cultural, económica y política que ejercen en torno a su identidad.

IDENTIFICACIÓN DE ESCENARIOS DE POSIBLES CONFLICTOS

Se ha identificado posibles conflictos sociales en base a los actores cercanos al área de la concesión de RECIFE y sede administrativa 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 RECIFE:

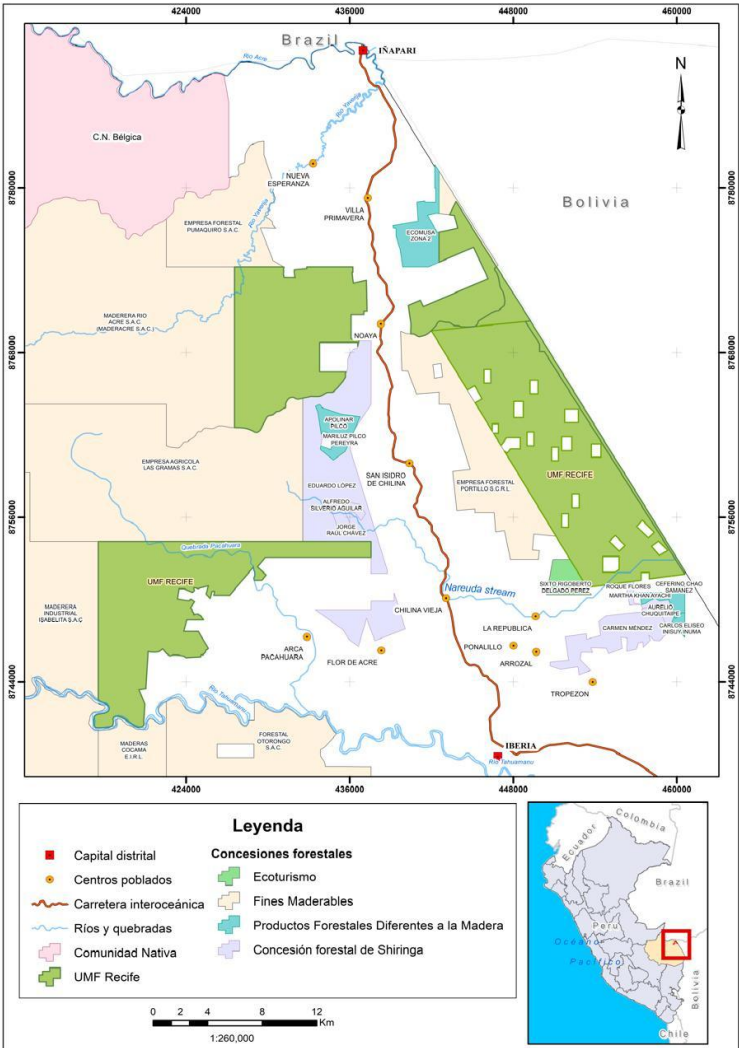


Figura 1. Mapa de concesiones colindantes de la empresa RECIFE S.A.C.

	PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES	Versión:	01
		Fecha de elaboración:	27 de febrero del 2025
		Área responsable:	Responsabilidad Social - LRM
		Aprobación:	Gerencia Central

1. Entre Corporación Mercantil Recife S.A.C. y concesiones forestales

La empresa colinda con 04 concesiones forestales con fines maderables. Las concesiones forestales que cuentan con certificación FSC son 02 empresas (Maderacre y San Nicolás Industrial). Así también, colinda con 01 concesión forestal de Shiringa, 01 concesión forestal de productos diferentes a la madera y 01 concesión de ecoturismo. La empresa y las concesiones vecinas cuentan con una buena relación sin evidencia de un posible conflicto.

2. Entre Corporación Mercantil Recife S.A.C. y la población de los distritos de Iñapari e Iberia

La empresa colinda con la población perteneciente a las comunidades rurales de los distritos de Iñapari e Iberia, pertenecientes a la provincia de Tahuamanu, departamento de Madre de Dios, desarrollando acciones en base al programa de Responsabilidad Social de la empresa, apoyos sociales y difusión documentaria que acerca la empresa a las poblaciones de su área de influencia.

Se tiene registro de un antecedente por conflictos de invasión del área concesionada de la empresa por la Comunidad Agraria Arca Pacahuara y la Asociación Flor de Tahuari, donde la empresa atendió la situación de manera adecuada siguiendo el Protocolo de Resolución de Conflictos y respetando los derechos de las comunidades en todo momento. Actualmente, no hay evidencia de un posible conflicto con ningún sector o comunidad de la población.

DIFUSIÓN, PREVENCIÓN, MANEJO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

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 los conflictos sociales y el flujo que seguirá la empresa ante alguna situación o contingencia con sus stakeholders.

Su difusión es realizada por el área de Responsabilidad Social a través de cartas donde se incluyen anexados los cuatro flujogramas de atención a distintas situaciones o contingencias que pudieran surgir entre la empresa y sus stakeholders. Así también, en el proceso de difusión se indica que pueden revisar y descargar el Protocolo de resolución de conflictos de RECIFE e informe de difusión por la página web de la empresa, en la sección de “sostenibilidad”.

Adicionalmente, en la página web de RECIFE se encontrará el informe anual de conflictos sociales registrados, donde se detalla el registro de cada conflicto, la gestión, resolución y estado de cada caso registrado.

	PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES	Versión:	01
		Fecha de elaboración:	27 de febrero del 2025
		Área responsable:	Responsabilidad Social - LRMC
		Aprobación:	Gerencia Central

Prevención

La empresa Corporación Mercantil Recife 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 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 posibles conflictos.

Manejo

El manejo de 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.

Corporación Mercantil Recife 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.

	PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES	Versión:	01
		Fecha de elaboración:	27 de febrero del 2025
		Área responsable:	Responsabilidad Social - LRMC
		Aprobación:	Gerencia Central

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 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

	PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES	Versión:	01
		Fecha de elaboración:	27 de febrero del 2025
		Área responsable:	Responsabilidad Social - LRMC
		Aprobación:	Gerencia Central

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:

	PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES	Versión:	01
		Fecha de elaboración:	27 de febrero del 2025
		Área responsable:	Responsabilidad Social - LRMC
		Aprobación:	Gerencia Central

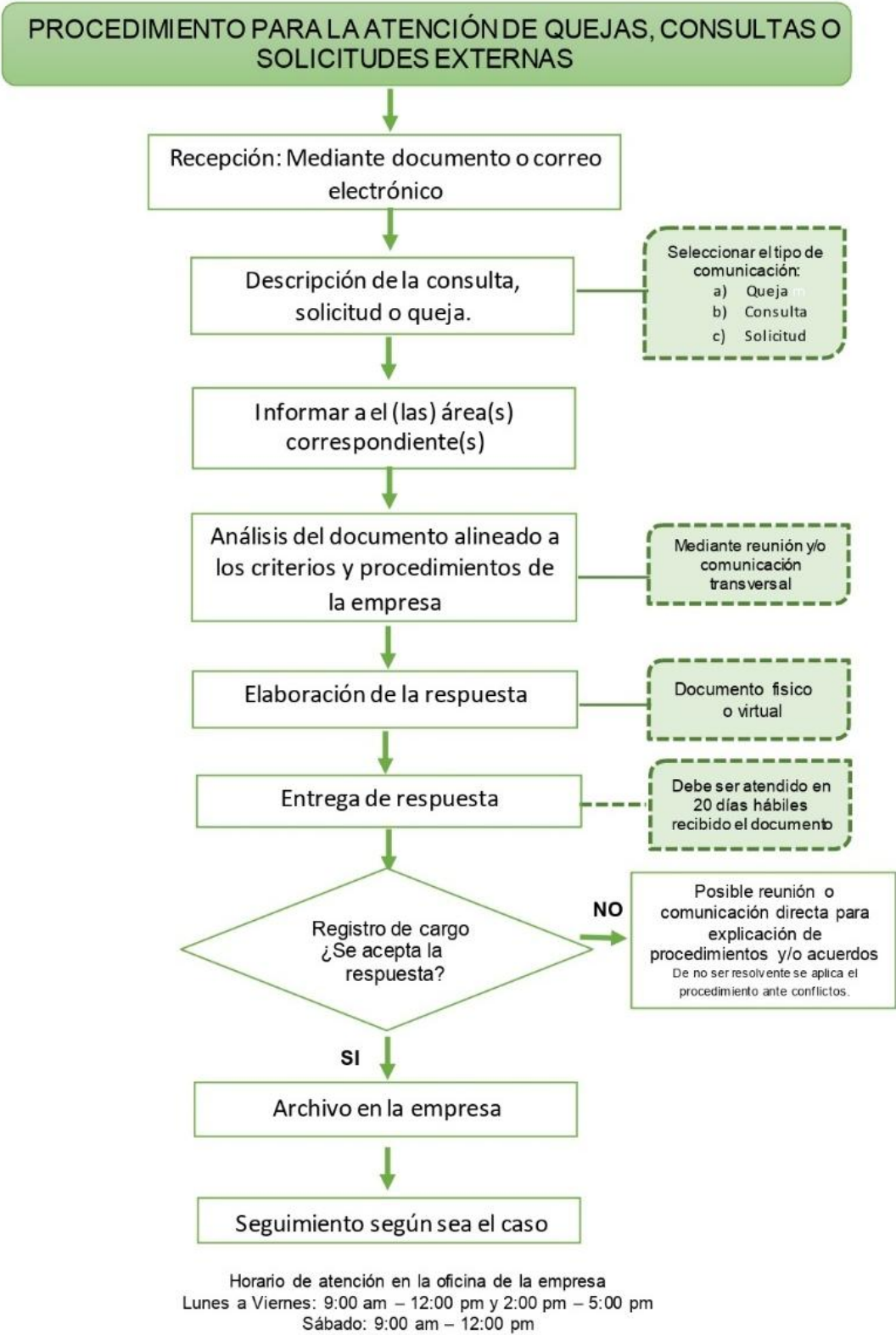


Figura 2. Procedimiento para la atención de quejas, consultas o solicitudes externas.

	PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES	Versión:	01
		Fecha de elaboración:	27 de febrero del 2025
		Área responsable:	Responsabilidad Social - LRMC
		Aprobación:	Gerencia Central

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:

	PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES	Versión:	01
		Fecha de elaboración:	27 de febrero del 2025
		Área responsable:	Responsabilidad Social - LRMC
		Aprobación:	Gerencia Central

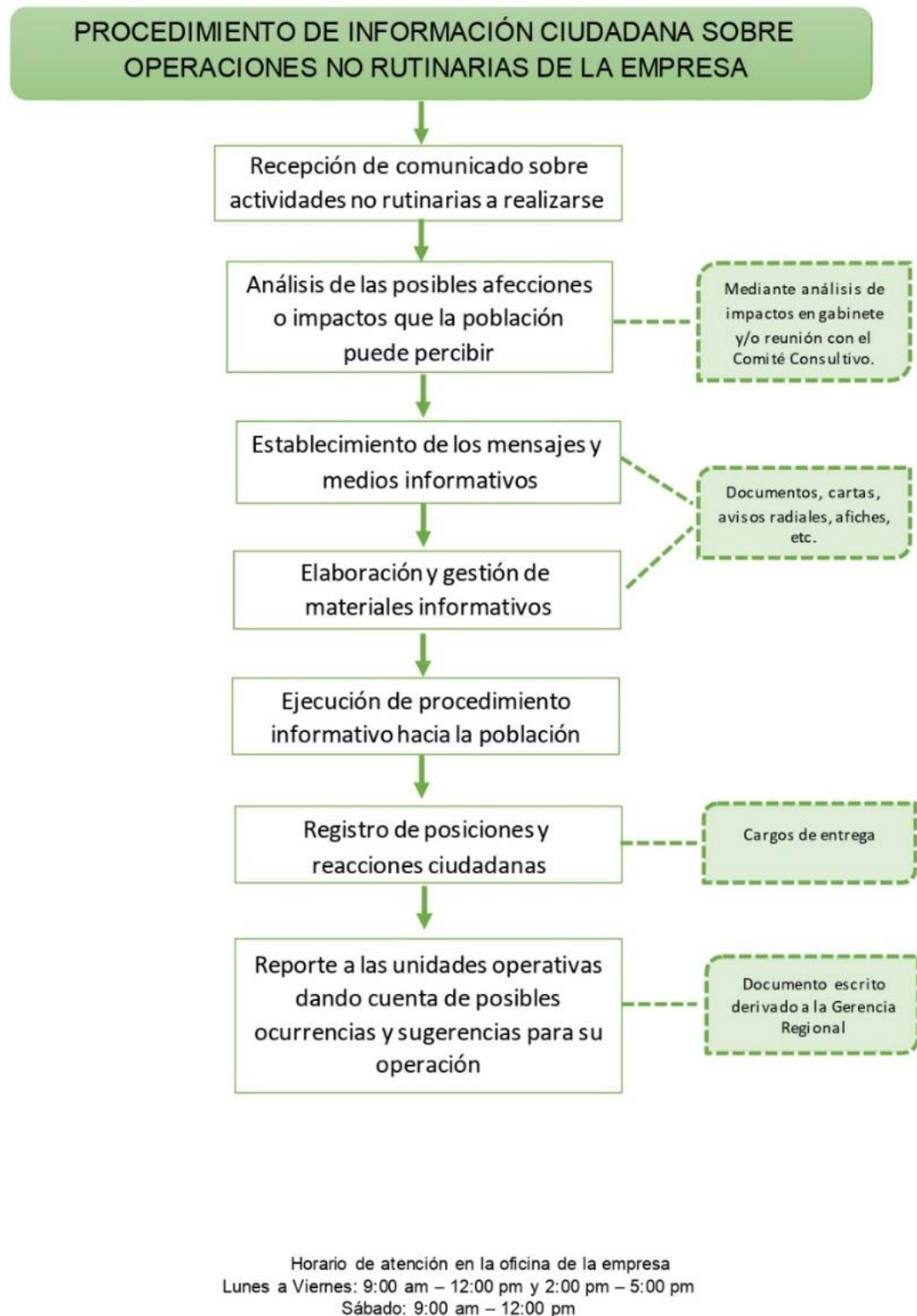


Figura 3. Procedimiento de información ciudadana sobre operaciones no rutinarias.

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

	PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES	Versión:	01
		Fecha de elaboración:	27 de febrero del 2025
		Área responsable:	Responsabilidad Social - LRMC
		Aprobación:	Gerencia Central

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 pérdida o daño debido a las operaciones de la empresa, a continuación, se brinda algunos ejemplos:

- Daño a las vías de tránsito 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:

	PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES	Versión:	01
		Fecha de elaboración:	27 de febrero del 2025
		Área responsable:	Responsabilidad Social - LRMC
		Aprobación:	Gerencia Central



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

	PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES	Versión:	01
		Fecha de elaboración:	27 de febrero del 2025
		Área responsable:	Responsabilidad Social - LPMC
		Aprobación:	Gerencia Central

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 algún poblador y/o tercero realice una queja directa por el canal establecido. A continuación, se brinda algunos ejemplos:

- Conflicto por uso de territorio o recursos naturales
- Reclamos por daños a la salud o bienestar de la población
- Conflicto por desplazamiento o reubicación de poblaciones
- Quejas por falta de transparencia en las relaciones

c) Procedimiento:

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

	PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES	Versión:	01
		Fecha de elaboración:	27 de febrero del 2025
		Área responsable:	Responsabilidad Social - LRMC
		Aprobación:	Gerencia Central

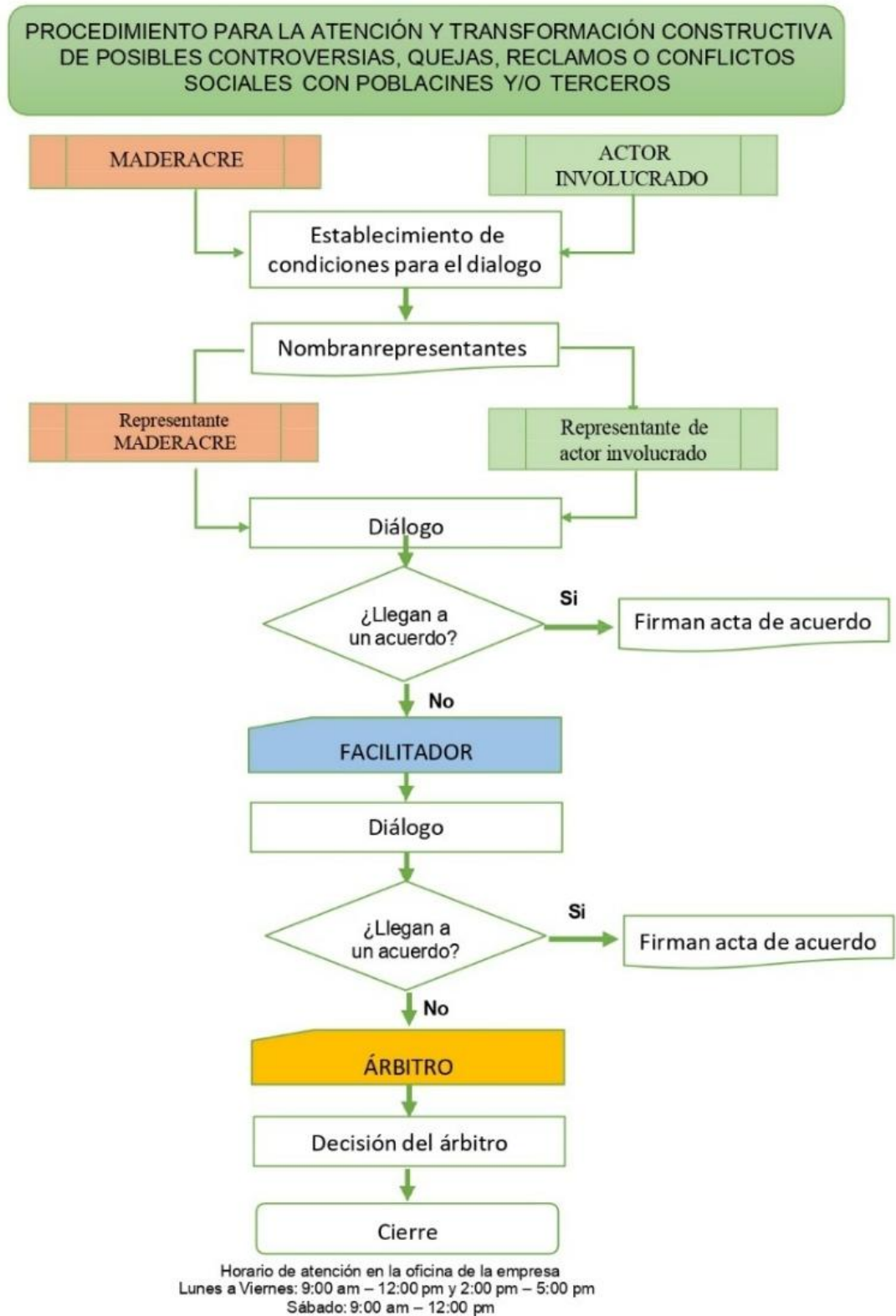


Figura 5. Procedimiento para la atención y transformación constructiva de conflictos con poblaciones y/o terceros.

	PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES	Versión:	01
		Fecha de elaboración:	27 de febrero del 2025
		Área responsable:	Responsabilidad Social - LRM
		Aprobación:	Gerencia Central

RECOMENDACIONES PARA ABORDAR ADECUADAMENTE UN CONFLICTO

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

- **Para abordar un conflicto social con un enfoque intercultural**

Cabe mencionar que RECIFE 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 un 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.

	PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES	Versión:	01
		Fecha de elaboración:	27 de febrero del 2025
		Área responsable:	Responsabilidad Social - LRMC
		Aprobación:	Gerencia Central

ESTIMACIÓN POR PÉRDIDA DE DAÑOS DE RECURSOS

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.

A pesar de ello si es que se llegarían a dar situaciones que implican la pérdida 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: pérdidas de biodiversidad (flora y fauna silvestre), 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:

Técnicas de valoración	Ventajas	Inconvenientes
Método de los precios de mercado: Emplea los precios corrientes de los bienes y servicios comercializados 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.

	PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES	Versión:	01
		Fecha de elaboración:	27 de febrero del 2025
		Área responsable:	Responsabilidad Social - LRMC
		Aprobación:	Gerencia Central

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.

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.

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.

Derechos comunales y prácticas tradicionales

En caso de que se presenten situaciones que afectarán los derechos comunales este deberá ser remitido y tratado de acuerdo con las instancias correspondientes ejem: Federaciones Indignas, Nativas, instancias del estado referidas al tema indígena, Ministerio Público, entre otros. Estos deberán coordinar con la Gerencia Central de RECIFE, para que se establezca el mejor mecanismo y/o negociación de compensación del derecho o práctica afectada.