

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y SOLICITUDES CIUDADANAS

A. APLICACIÓN

Este protocolo será puesto en aplicación frente a la recurrencia de algún poblador, organización social u organización privada:

La recurrencia 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 virtual dando cuenta del caso***

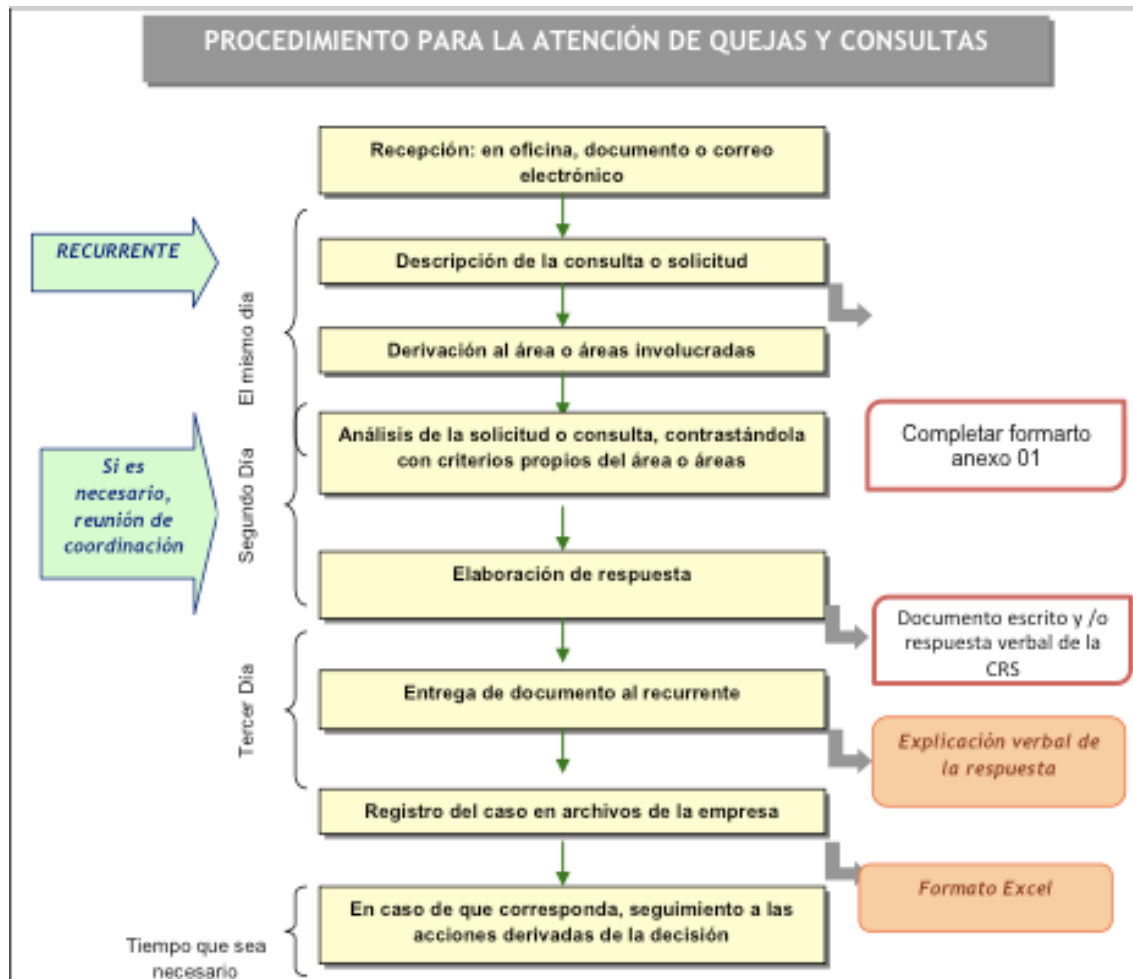
- ✓ Solicitudes de información sobre las operaciones de la empresa
- ✓ Solicitudes de puestos laborales
- ✓ Solicitudes de apoyo social diversas
- ✓ Convocatorias a actividades sociales
- ✓ Convocatorias a reuniones de coordinación
- ✓ Quejas por daño al patrimonio público o privado
- ✓ Quejas por afectaciones 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, colaboradores o clientes. Debe quedar claro que su aplicación es en caso del acercamiento de la población.

B. OBJETO

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

C. PROCEDIMIENTO



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 al recurrente documentación o 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.

PROTOCOLO DE INFORMACIÓN CIUDADANA SOBRE LAS OPERACIONES NO HABITUALES DE LA EMPRESA

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 acostumbrados
- ✓ El transporte de maquinaria pesada cercanamente a los predios rurales y urbanos
- ✓ La ejecución de obras de ingeniería civil 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

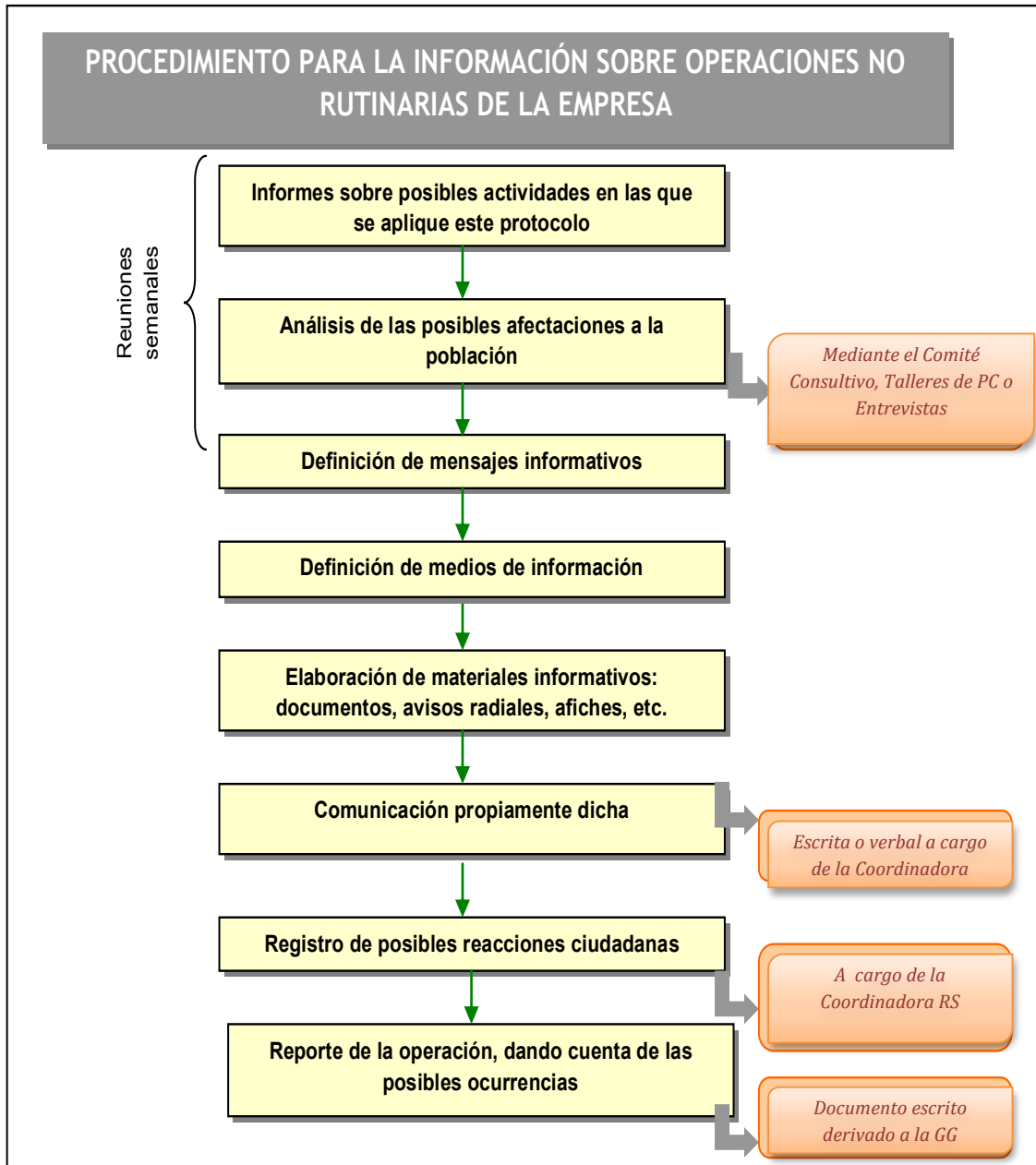
En general, la empresa deberá tener la capacidad de reconocer los casos en los cuales las operaciones de la empresa generen cualquier tipo de disturbio o situaciones atípicas en la vida cotidiana de la población.

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.



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA TRANSFORMACIÓN CONSTRUCTIVA DE CONFLICTOS

SOBRE LOS CONFLICTOS:

¿Qué es un conflicto?

Los conflictos pueden ser entendidos como una serie de acontecimientos organizados alrededor de las diferencias construidas entre los actores locales y la empresa y las posiciones y acciones emprendidas por ambos a lo largo del tiempo. Las diferencias entre las posiciones y los objetivos de los diversos actores, que constituyen la situación de conflicto, generan tensiones o fricciones permanentes que eventualmente desembocan en acciones de presión.

Los conflictos son expresión propia de la naturaleza de los seres humanos y las sociedades. Todos los días estamos expuestos a conflictos en la medida que cada persona tiene intereses y deseos particulares que entran en contradicción con intereses y deseos de otras personas o grupos. Los conflictos en sí mismos no son malos ni buenos, son procesos cotidianos de convivir y relacionarnos.

A nivel empresarial, los conflictos tienen características particulares:

- ✓ Los intereses dejan de ser individuales y reflejan intereses colectivos.
- ✓ Las partes involucradas tienen interlocutores naturales e interlocutores formales.
- ✓ Dentro de cada parte involucrada pueden existir corrientes de opinión e intereses diversos.

En el Perú, la conflictividad social vinculada al cuestionamiento de las actividades extractivas se ha incrementado en los últimos años. Esto es reflejo de malas prácticas empresariales durante décadas anteriores (generadoras de contaminación, relaciones inequitativas con poblaciones locales, etc.) y del accionar de organizaciones que ideológicamente confrontan a la industria extractiva. Gerencia la dimensión social se convierte en factor clave para la viabilidad del negocio, y puede significar, en términos financieros, un ahorro significativo de recursos si se prevén acciones planificadas para administrar los conflictos.

El enfoque de transformación de los conflictos:

Desde el punto de vista empresarial, un conflicto puede significar tanto una amenaza como una oportunidad. Es amenaza cuando la empresa no se encuentra en condiciones de establecer una negociación clara pues sus procedimientos son evidentemente atentatorios de derechos y posibilidades de desarrollo de las comunidades o grupos de interés (entonces tiene que ceder a presiones cuyos costos son definitivamente altos). Pero puede ser también una oportunidad si la empresa está en condiciones de negociar y TRANSFORMAR el conflicto en una nueva relación empresa – comunidad, relación en la que se han establecido acuerdos sostenibles, beneficiosos para ambas partes y se ha instituido el diálogo como forma de resolver las diferencias.

Por otro lado, se entiende que no siempre los conflictos se pueden resolver (en el sentido de satisfacer todas las demandas de todos los actores mediante una negociación), sino tan solo “transformar”. Por lo tanto, transformar el conflicto también puede implicar la modificación de las demandas de unos y de otros, desplazando el conflicto a un escenario de negociación diferente desde el punto de vista tanto espacial como temporal.

EL PROTOCOLO DE TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS DE MADERACRE

Es una herramienta de gestión que establece las pautas de actuación empresarial frente al surgimiento de conflictos con poblaciones vecinas u otras organizaciones sociales (se excluyen de este protocolo los conflictos con la institucionalidad pública u otros de carácter administrativo). El cumplimiento de los principios de este protocolo es de cumplimiento obligatorio para todos los colaboradores de la empresa así como para sus contratistas y proveedores.

PRINCIPIOS

Se entiende que todo conflicto es expresión de la propia naturaleza social y de la interacción de las personas y empresas con su entorno.

Se entiende que el diálogo constructivo es la estrategia fundamental para la resolución de cualquier conflicto

Se asume que la empresa está en posición privilegiada frente a las poblaciones locales, por ello, debe adoptar una actitud extremadamente autocrítica y cuidadosa en lo referido a sus actuaciones.

Asimismo, se entiende que los territorios pertenecen principalmente a sus pobladores originarios, por lo que se promoverá siempre el respeto al desarrollo de sus actividades económicas, sociales y culturales; y se las privilegiará frente a las operaciones de la empresa

La empresa se adhiere a los tratados internacionales, principios del FSC y otras normas de Derechos Humanos destinadas a proteger a las poblaciones indígenas.

La empresa está dispuesta a establecer relaciones de respeto y colaboración con otras empresas colindantes, buscando siempre el desarrollo armónico de la comunidad.

Se promueve la participación informada en la solución de conflictos de las partes involucradas, lo que supone que para que el ciudadano pueda participar necesita tener una comprensión de los hechos y que en las situaciones de conflicto social, la información y el análisis objetivo permitirían la toma de decisiones adecuadas

PAUTAS DE ACTUACIÓN

Análisis del conflicto: Se determinará una persona responsable de la transformación del conflicto, la misma que deberá desarrollar por escrito el siguiente análisis:

- ✓ Actores involucrados en el conflicto: ¿Quiénes son? ¿A quiénes representan?
- ✓ Análisis de intereses: ¿Cuáles son los intereses de cada involucrado?
- ✓ Análisis de argumentos: ¿Cuáles son los argumentos de negociación de cada una de las partes? ¿En qué medida los argumentos de negociación / demandas pueden ser atendidos?
- ✓ Análisis de las causas aparentes y de las causas de fondo: ¿Son los argumentos expuestos los únicos intereses en juego?

- ✓ Análisis de los efectos del conflicto en el momento actual: ¿Cómo el conflicto afecta a las operaciones de la empresa? ¿Cómo afecta la imagen de la empresa? ¿Cómo afecta a la economía, salud, bienestar, etc. de las partes involucradas?
- ✓ Análisis de los efectos de no solucionarse el conflicto: ¿Cuáles son los efectos futuros de no resolverse el conflicto, en el mediano y largo plazo? ¿Cómo saldrían afectadas otras partes involucradas?

Establecimiento de condiciones para el diálogo

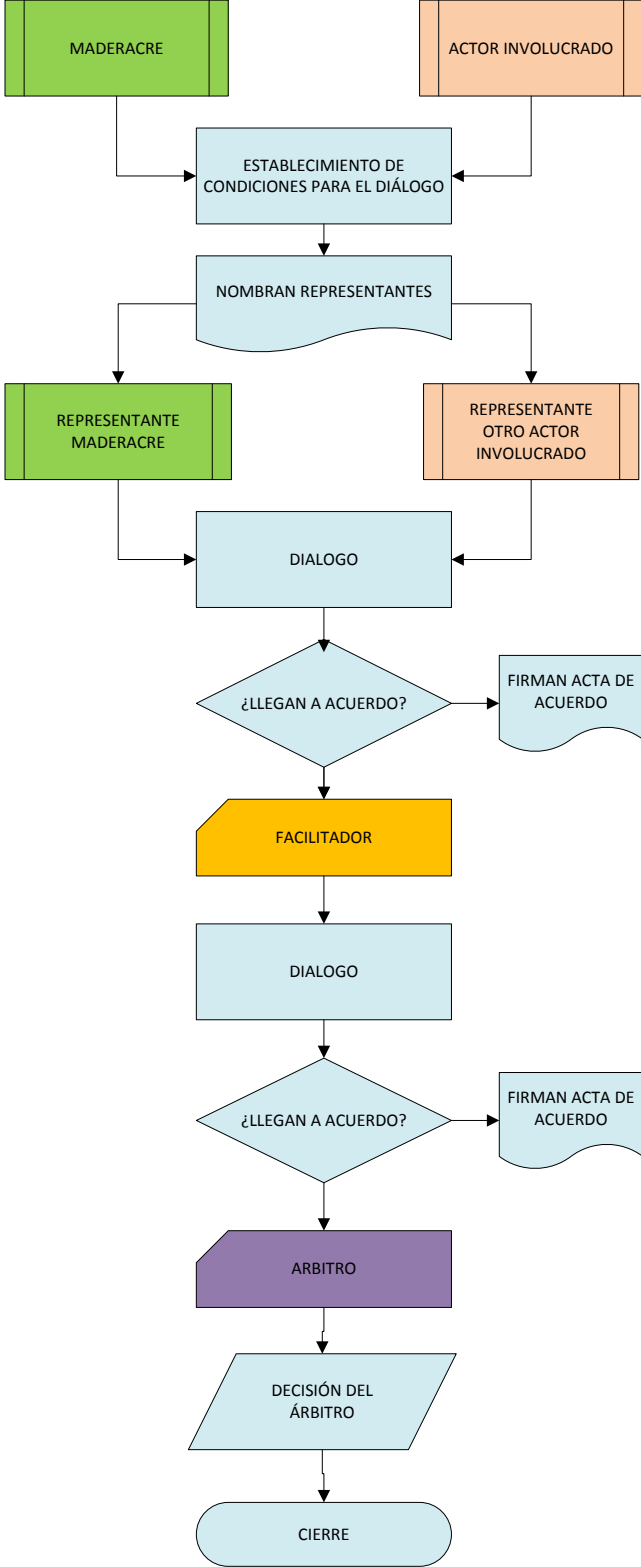
Luego de haberse desarrollado el análisis del conflicto, la empresa deberá convocar a las partes involucradas con la finalidad de ponerse de acuerdo sobre las condiciones del diálogo bajo las cuáles todos se comprometen a obrar. Las condiciones del diálogo deben considerar al menos los siguientes puntos:

- ✓ Determinar claramente, la agenda del conflicto, es decir ¿sobre qué tenemos que ponernos de acuerdo?
- ✓ Establecer a los interlocutores válidos para cada una de las partes: ¿quién “hablará” en representación de quién? Se deberá tener especial cuidado en que los interlocutores tengan representatividad y gocen de la confianza de aquellos a los que representan.
- ✓ Determinar una secuencia y cronograma para el diálogo.
- ✓ Fijar pautas de respeto, transparencia y buena voluntad en el desarrollo de los momentos de negociación.

Desarrollo de la negociación

La negociación constituye básicamente un proceso de diálogo en el que participan las personas designadas para tal fin. Es deseable que se arriben a acuerdos en el menor número posible de momentos de diálogo o negociación, pues este proceso es de por sí muy desgastante para todos los involucrados. Si se han tenido ya muchas reuniones y no se ha podido llegar a establecer un acuerdo compartido, entonces se podría decidir conjuntamente, la participación de un facilitador quien ayude en el proceso. Sí aún así no se lograra llegar a acuerdos aceptados por los involucrados, entonces habría que discutir la posibilidad de nombrar a un árbitro, cuya decisión debería ser de aceptación obligatoria para todos. El siguiente gráfico muestra este proceso

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA TRANSFORMACIÓN CONSTRUCTIVA DE CONFLICTOS



PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y SOLICITUDES CIUDADANAS

A. APLICACIÓN

Este protocolo será puesto en aplicación frente a la recurrencia de algún poblador, organización social u organización privada:

La recurrencia 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 virtual dando cuenta del caso***

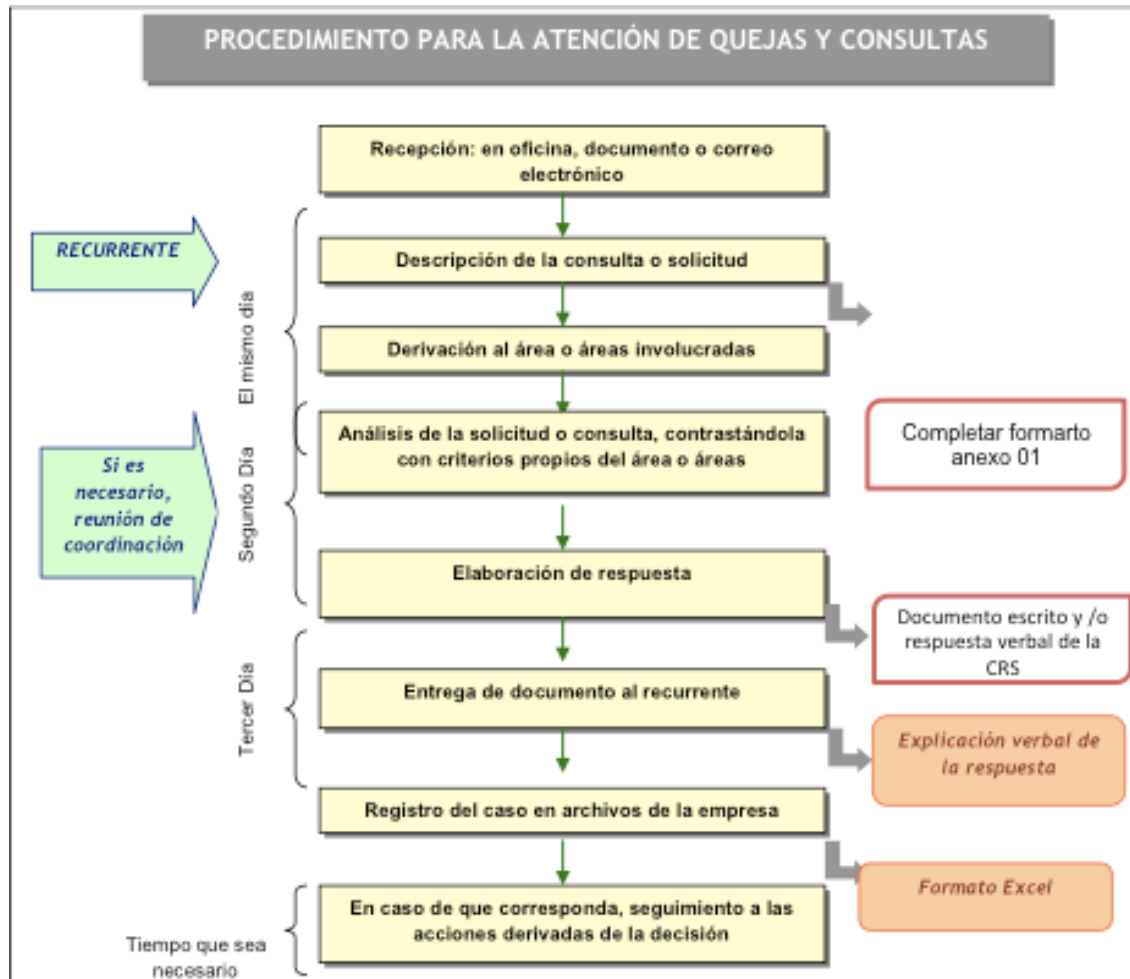
- ✓ Solicitudes de información sobre las operaciones de la empresa
- ✓ Solicitudes de puestos laborales
- ✓ Solicitudes de apoyo social diversas que deberían ser en el marco de las líneas de acción de la empresa Salud y educación.
- ✓ Convocatorias a actividades sociales
- ✓ Convocatorias a reuniones 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, colaboradores 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



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 al recurrente documentación o 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 permita una fácil comprensión.

FORMATO DE REGISTRO DE CONSULTAS Y SOLICITUDES

NOMBRE DEL RECURRENTE	
Dirección	
Teléfono	
¿REPRESENTA A ALGUNA ORGANIZACIÓN?	SI NO
	¿Cuál?
DESCRIBA EL MOTIVO DE SU VISITA	
¿Qué información necesita?	
¿Qué solicita?	
¿Ha tenido alguna coordinación o comunicación previa?	
¿Con quién?	
¿En qué sentido?	
FIRMA DEL RECURRENTE	FIRMA DE CRS
DNI	DNI

FORMATO DE REGISTRO DE ATENCIONES

Como parte del monitoreo de la empresa, todas las solicitudes recepcionadas son registradas mediante el siguiente formato, permitiendo a la empresa el seguimiento y atención adecuada de estos documentos

Asi como llevar un control de los beneficiados según el apoyo solicitado, permitiendo esto trabajar cada día en una mejor atención a nuestros Stakeholders.

Cod	FECHA	INSTITUCION	DOCUMENTO	ASUNTO	RESPONSABLE	MONTO	ESTATUS	ACCION	N° PERSONA BENEFICIADOS

PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE DAÑOS OCASIONADOS A LA COMUNIDAD

I. OBJETIVO

Definir un procedimiento de atención eficiente de reclamos a la empresa por posibles daños causados a la Comunidad que alteren sus patrones de vida cotidianos o perjudiquen las actividades sociales o económicas .

Este procedimiento permitirá a la Empresa dar respuesta oportuna y pertinente, de manera escrita a dichos reclamos .

II. APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica para todos los actores involucrados con la empresa , tales como :

- ✓ Comunidades Vecinas
- ✓ Stakeholders
- ✓ Poblacion
- ✓ Autoridades

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.

DESCRIPCION DEL PROCESO

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	OBSERVACIONES	RESPONSABLE
Actor Comunica por Escrito	El afectado envía una comunicación escrita a la empresa dando a conocer el daño ocasionado		STAKEHOLDER AFECTADO
La Empresa convoca a una reunión para conocer a profundidad sobre los posibles daños causados	La Empresa tendrá la obligación de convocar a los afectados para conocer a profundidad los daños Mcausados	El tiempo de atención a la comunicación no debe ser mayor a 5 días útiles .	MADERACRE
La Empresa define un equipo especializado para medir la magnitud de los daños y determinar una compensación justa	La empresa deberá contratar un equipo especializado según el tipo de daño ocasionado para medir económica y técnicamente los daños y ver como compensarlo o corregirlo; permitiendo brindar alternativas de compensaciones y/o reparaciones al agraviado.	Se deberán tener en cuenta los siguientes indicadores : <ul style="list-style-type: none"> • Numero de personas afectadas • Area afectada Esta actividad tiene un plazo de 30 días útiles	MADERACRE
La Empresa comunica al Actor por escrito el resultado de la evaluación	El objetivo de esta actividad es cumplir con el afectado en todo el proceso que lleva la reparación o compensación y hacer el seguimiento hasta la Culminación del mismo. En ese sentido la Empresa envía una comunicación escrita a la empresa dando a conocer el resultado de la evaluación y la compensación propuesta		MADERACRE
El Agraviado acepta la compensación propuesta, por Escrito	El agraviado luego de recibir la propuesta de compensación deberá dar una respuesta por escrito	Esta actividad tiene un plazo de 5 días útiles	STAKEHOLDER AFECTADO
Se deben recurrir a Procesos de Conciliación	En caso el agraviado no este de acuerdo con la propuesta efectuada deberá comunicar por escrito a la empresa , siendo el siguiente paso aperturar un proceso de conciliación según las partes convengan.		MADERACRE STAKEHOLDER AFECTADO

III. PROCESO

