

| | | |
|--|---|--|
|  <p>ENDESA - BOTROSA</p> | <p align="center">PROCEDIMIENTO CORPORATIVO PARA RESOLUCION DE CONTROVERSIAS</p> | <p>PAGINA: 1 DE 6</p> |
| <p>ELABORADO POR: Iván Vera: I. V. Pablo Villamarín: P. V. Yandri Vega: Y. V. Gabriela Tello: G. T.</p> | <p>AUTORIZADO POR: Pablo Larreategui: P. L.</p> | <p>FECHA: Junio, 2023 VERSIÓN: 03</p> |

INDICE

1 OBJETIVO

2 ALCANCE

3 PRINCIPALES DEFINICIONES

4 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

5 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6 REGISTROS

7 HISTÓRICO DE MODIFICACIONES

1 OBJETIVO

Establecer las directrices para afrontar una insatisfacción que se presenta como una queja ante la organización en relación con las actividades de manejo o alguna actividad ejecutada por una de las empresas del grupo.

2 ALCANCE

Este procedimiento se aplica al manejo de controversias internas y/o externas que surjan del desarrollo de las operaciones forestales ejecutadas o administradas por las empresas: ENDESA, BOTROSA, SETRAFOR, SERAGROFOREST y PROGRAMA BOSQUES PARA SIEMPRE.

3 PRINCIPALES DEFINICIONES

Si bien no todas estas definiciones se mencionan en el procedimiento descrito, se las incluye pues sirven para clarificar la aplicación del mismo, están tomadas textualmente del FSC-STD-ECU-01-2022 ES.

3.1 Actividad industrial (Industrial activity): actividades de manejo industrial de bosques y recursos tales como construcción de caminos, minería, presas, desarrollo urbano y aprovechamiento de madera (Fuente: FSC-STD-60-004 V2-0).

3.2 Actor interesado (Interested stakeholder): cualquier persona, grupo de personas o entidad que ha mostrado su interés o se sabe que tiene un interés en las actividades de una Unidad de Manejo. A continuación, se enumeran algunos ejemplos de actores interesados.

- o Organizaciones de conservación, por ejemplo, ONG ambientales;
- o Organizaciones de (defensa de los derechos de los) trabajadores, por ejemplo, sindicatos;
- o Organizaciones de derechos humanos, por ejemplo, ONG sociales;
- o Proyectos de desarrollo local; o Gobiernos locales;
- o Departamentos del gobierno nacional que operen en la región;
- o Oficinas Nacionales del FSC;
- o Expertos en determinados temas, por ejemplo, Altos Valores de Conservación. (Fuente: FSC-STD-01-001 V5-2).

3.3 Actor social (Stakeholder): véanse las definiciones de “actor afectado” y “actor interesado”.

3.4 Actor afectado (Affected stakeholder): cualquier persona, grupo de personas o entidad que está o es probable que esté expuesta a los efectos de las actividades de la Unidad de Manejo. Algunos ejemplos podrían ser las personas, grupos de personas o entidades localizados en las inmediaciones de la Unidad Página 113 de 134 El Estándar de Manejo Forestal Responsable FSC para Ecuador FSC-STD-ECU-01-2022 ES de Manejo. Otro ejemplo podrían ser los propietarios que se localizan “aguas abajo” de la Unidad de Manejo. A continuación se enumeran algunos ejemplos de actores afectados:

- o Comunidades locales
- o Pueblos Indígenas
- o Trabajadores
- o Habitantes de los bosques
- o Vecinos
- o Propietarios de tierras localizadas “aguas abajo”
- o Procesadores locales
- o Empresas locales
- o Titulares de derecho de tenencia y uso, incluidos los propietarios

o Organizaciones autorizadas o que se sabe que actúan en nombre de los actores afectados, por ejemplo, ONGs sociales y ambientales, sindicatos, etc. (Fuente: FSC-STD-01-001 V5-2).

3.5 Acuerdo vinculante (Binding Agreement): un acuerdo o un pacto, por escrito o no, que es obligatorio para sus signatarios y exigible por ley. Las partes implicadas en el acuerdo lo hacen libremente y lo aceptan voluntariamente (Fuente: FSC-STD-60-004 V2-0).

3.6 Buena fe (good faith): proceso de involucramiento en el que las partes hacen todos los esfuerzos por alcanzar un acuerdo, llevar a cabo negociaciones genuinas y constructivas, evitar retrasos en las negociaciones, respetar los acuerdos alcanzados y en proceso de desarrollo y conceder suficiente tiempo para discutir y resolver las controversias (Fuente: FSC-STD-60-004 V2-0, adaptado de la Moción 40:2017).

3.7 Buena fe en la negociación (good faith in negotiation): La Organización (el empleador) y las organizaciones de trabajadores hacen todos los esfuerzos por alcanzar un acuerdo, llevar a cabo negociaciones genuinas y constructivas, evitar retrasos injustificados en las negociaciones, respetar los acuerdos alcanzados y conceder suficiente tiempo para discutir y resolver conflictos colectivos (Fuente: Gerning B, Odero A, Guido H (2000), La negociación colectiva: normas de la OIT y principios de los órganos de control, Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra).

3.8 Comunidades locales (Local communities): comunidades de cualquier tamaño que están dentro de la Unidad de Manejo o adyacentes a la misma, y también aquellas que están lo suficientemente cerca como para tener un impacto significativo en la economía o en los valores ambientales de la Unidad de Manejo o como para que sus economías, derechos o entornos se vean afectados significativamente por las actividades de manejo o por los aspectos biofísicos de la Unidad de Manejo (Fuente: FSC-STD-01-001 V5-2).

3.9 Conflictos entre los Principios y Criterios y las leyes (Conflicts between the Principles and Criteria and laws): situaciones en las que no es posible cumplir al mismo tiempo los Principios y Criterios y una determinada ley (Fuente: FSC-STD-01- 001 V5-0).

3.10 Controversia (Dispute): a efectos de los IGI, se trata de una expresión de insatisfacción por parte de cualquier persona u organización que se presenta como una queja ante La Organización, en relación con sus actividades de manejo o su conformidad con los Principios y Criterios del FSC, para la que se espera una respuesta (Fuente: basado en FSC-PRO-01-005 V3-0 El Procesamiento de Apelaciones).

3.11 Controversia de duración sustancial (Dispute of substantial duration): controversia que continúa durante dos veces más que los plazos de tiempo predefinidos en el Sistema FSC (es decir, durante más de 6 meses después de recibir la queja) (Fuente: basado en FSC-STD-20-001).

3.12 Controversia de magnitud sustancial (Dispute of substantial magnitude): a efectos de los Indicadores Genéricos Internacionales, una controversia de magnitud sustancial es una controversia que implica uno o más de los siguientes aspectos:

- o Afecta a los derechos legales o consuetudinarios de los Pueblos Indígenas y las comunidades locales;
- o Casos en los que el impacto negativo de las actividades de manejo es de tal magnitud que no se puede revertir o mitigar;
- o Violencia física;
- o Destrucción de la propiedad;
- o Presencia de cuerpos militares;
- o Actos de intimidación contra los trabajadores forestales y los actores sociales. (Fuente: FSC STD-60-004 V2-0).

3.13 Culturalmente apropiados [mecanismos] (Culturally appropriate [mechanisms]): medios/enfoques para llegar a los grupos meta que están en armonía con las costumbres, los valores, la sensibilidad y las formas de vida de la población meta (Fuente: FSC-STD-60-004 V2-0).

3.14 Derecho consuetudinario (Customary law): un conjunto de derechos consuetudinarios interrelacionados pueden ser reconocidos como derecho consuetudinario. En algunas jurisdicciones, el derecho consuetudinario es equivalente al derecho escrito, dentro de su área de competencia específica y puede reemplazar al derecho escrito para algunos grupos étnicos definidos u otros grupos sociales. En determinadas jurisdicciones, el derecho consuetudinario complementa al derecho escrito y se aplica en circunstancias específicas (Fuente: basado en: N.L. Peluso and P. Vandergeest. 2001. Genealogies of the political forest and customary rights in Indonesia, Malaysia, and Thailand. *Journal of Asian Studies*, 60 (3):761– 812).

3.15 Derechos consuetudinarios (Customary rights): derechos que resultan de una larga serie de acciones habituales o acostumbradas, que han sido constantemente repetidas, y que han adquirido fuerza de ley dentro de una unidad geográfica o sociológica a través de tal repetición y de una aceptación no interrumpida (Fuente: FSC-STD-01-001 V4-0).

3.16 Derechos de uso (Use rights): derechos para el uso de los recursos forestales de la Unidad de Manejo que pueden definirse mediante las costumbres locales, los acuerdos mutuos o aquellos prescritos por otras entidades que tengan derechos de acceso. Estos derechos pueden restringir el uso de algunos recursos, particularmente en lo relativo a los niveles específicos de consumo y a las técnicas de aprovechamiento (Fuente: FSC-STD-01-001 V5-2).

3.17 Derecho escrito (Statutory law or statute law): conjunto de leyes contenidas en los Actos del Parlamento (legislatura nacional) (Fuente: traducción basada en la definición del Oxford Dictionary of Law).

3.18 Discriminación (discrimination): incluye: a) cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social, orientación sexual* que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación; b) cualquier otra distinción, exclusión o preferencia que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo u ocupación que podrá ser especificada por el Miembro interesado previa consulta con las organizaciones representativas de empleadores y de trabajadores, cuando dichas organizaciones existan, y con otros organismos apropiados (Fuente: FSC-STD-60-004 V2-0), adaptado del Convenio 111 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), artículo 1). Se agregó la 'orientación sexual' a la definición incluida en el Convenio 111, ya que se le ha identificado como un tipo adicional de discriminación que podría ocurrir.

3.19 Disposición pública (Publicly available): de forma accesible u observable por el público en general (Fuente: FSC-STD-60-004 V2-0, basado en el Collins English Dictionary, Edición 2003).

3.20 Mejor Información Disponible (Best Available Information): datos, hechos, documentos, opiniones de expertos, y resultados de los estudios de campo y consultas con los actores sociales que son más creíbles, precisos, completos y/o relevantes, y que se pueden obtener a través un esfuerzo y un coste razonables, sujetos a la escala e intensidad de las actividades de manejo y el Enfoque Precautorio (Fuente: FSC-STD-60-004 V2-0).

3.21 Riesgo (Risk): la probabilidad de un impacto negativo inaceptable producido por cualquier actividad en la Unidad de Manejo, combinado con la gravedad de sus consecuencias (Fuente: FSC-STD-01-001 V5- 2).

4 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

4.1 NIVEL JERARQUICO EMPRESARIAL PARA RESOLUCION DE CONTROVERSIAS (INTERNO)

- a. Alta Gerencia
- b. Área Legal
- c. Gerentes
- d. Recursos Humanos
- e. Jefes de Zona – Jefes de Predio
- f. Jefe de Seguridad

4.2 NIVEL LEGAL (EXTERNO):

Autoridades competentes (Nacional, Provincial, Cantonal)

5 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1 Receptores de Controversias:

- a. Alta Gerencia
- b. Área Legal
- c. Gerentes
- d. Recursos Humanos
- e. Jefes de Zona - Jefes de Predio
- f. Jefe de Seguridad

Detectado un hecho que pueda constituir una controversia debidamente sustentada de manera escrita, el encargado directo del área o actividad comprometida informará en el menor tiempo posible a su inmediato superior de acuerdo al esquema propuesto en el punto 4.1., sin perjuicio de adoptar directamente las medidas inmediatas requeridas.

Una vez recibido el reclamo, se deberá actuar bajo el siguiente esquema:

- a. Recepción escrita de la controversia,
- b. Levantamiento de la información,
- c. Análisis, definición y ejecución de acciones correctivas ó preventivas,
- d. Seguimiento, resolución e Informe técnico de cierre.
- e. Comunicación de las acciones tomadas a los actores interesados,
- f. Archivo (Tiempo de conservación de registros 5 años).

5.2 Controversias Internas

El Area de Nómina o Recursos Humanos recepta telefónica o verbalmente las quejas o reclamos del personal y diligencia las mismas de manera confidencial. Para diligenciar este proceso se publicará en cada Área administrativa, oficina o campamento, de cada empresa, un listado con los nombres, cargos y números de teléfono de los contactos.

5.3 Flujo de Recepción de controversias

Además de los mecanismos antes citados se establecen los siguientes flujos para recepción de controversias:

- I. **Reuniones Comunitarias.** - En el marco de la cultura organizacional del grupo empresarial se prevén reuniones para el análisis de las relaciones empresa-comunidad. En ese contexto se aprovecha este espacio para receptar controversias; información que se canaliza a los niveles pertinentes de decisión bajo el esquema enunciado en el punto 4.1.
- II. **Cartas, Correos Electrónicos.** - Dirigidos a miembros del grupo de empresas exponiendo su controversia; información que se canaliza a los niveles pertinentes de decisión bajo el esquema enunciado en el punto 4.1.
- III. **Publicaciones y/o Denuncias.** - Existen diversos medios de comunicación públicos que difunden información que hace alusión a las actividades desarrolladas por el grupo empresarial, que deben ser atendidas por el personal bajo el esquema enunciado en el punto 4.1.

6 REGISTROS

Cada empresa mantendrá su archivo de Resolución de Controversias.

7 HISTÓRICO DE MODIFICACIONES

| Nº VERSIÓN | FECHA DE APROBACIÓN | DESCRIPCIÓN DE LAS MODIFICACIONES | OBSERVACIONES |
|------------|---------------------|---|--------------------|
| 01 | Enero 2010 | N/A | N/A |
| 02 | Junio 2011 | Mayor descripción respecto de conflictos internos con empleados | Solicitado por GFA |
| 03 | Junio 2023 | Nuevo Estándar Nacional | Actualización |