



## **RREGENCIA GRUPAL TROPICAL FOREST MANAGEMENT, S.A.**

### **PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCION DE CONFLICTOS Y ATENCION DE QUEJAS**



**Elaborado por:  
Ing. Ariel Chávez  
Regente forestal**

**Metetí, febrero de 2026**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1. ALCANCE DE APLICACIÓN.....	3
1.2. CRITERIOS GENERALES .....	3
1.3. CLASIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS.....	4
2. OBJETIVO.....	4
2.1. General.....	4
2.2. Específicos .....	4
3. PASOS METODOLÓGICOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y ATENCIÓN DE QUEJAS .....	5
4. MAPEO DE ACTORES.....	6
5. ESQUEMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y QUEJAS.....	7
4. CANALES PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y ATENCION DE QUEJAS .....	7
5. LOS PRINCIPIOS BÁSICOS A REGIR PARA LA RESULUCIÓN DE CONFLICTOS Y ATENCIÓN DE QUEJAS .....	8
5.1. Manejo de posibles conflictos y recomendaciones para soluciones en casos comunes en el sector forestal como: .....	9
5.2. Compromisos de Tropical Forest Management.SA. para prevenir conflictos .....	10
5.3. Protocolo de difusión, prevención y resolución de conflictos .....	11
6. ASPECTOS A CONSIDERAR Y PASOS DE ACCIÓN.....	11
7. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA.....	12
8. ANEXO .....	12
8.1. Formulario de resolución de conflictos y atención de quejas. ....	12

## **1. INTRODUCCIÓN**

Se establece los Procedimientos de Resolución de Conflictos y Atención de Quejas para las comunidades de Bajo Chiquito, Rio Tupiza, Rio Chico, Canaán y Wala todos miembros de la regencia grupal liderada por la empresa TROPICAL FOREST MANAGEMENT S.A, esta herramienta implica una estrategia para la sostenibilidad de las operaciones del regente grupal, con el fin de atender de forma debida un reclamo, consulta o sugerencia en el contexto de las actividades que desarrollan las comunidades y trabajadores de la empresa por lo que es elemental; omitir este paso significa ocasionar un rápido escalamiento de las tensiones, afectando negativamente la ejecución del proceso, la percepción pública y el cumplimiento de los objetivos del proceso de manejo forestal.

En su rol como entidad administradora, TROPICAL FOREST MANAGEMENT S.A, establece a través de este documento los mecanismos formales de recepción, registro, investigación, diálogo y seguimiento. El fin es gestionar de manera transparente las quejas y posibles conflictos planteados por terceros, analizando antecedentes con rigor técnico para otorgar respuestas adecuadas que consideren todos los intereses pertinentes y definan las compensaciones respectivas de ser necesario.

### **1.1. ALCANCE DE APLICACIÓN**

Este procedimiento tiene alcance integral en todos los ámbitos del proceso de manejo forestal. Su aplicación contempla y protege a los siguientes actores:

- Comunidades indígenas comunidades colindantes a las unidades de manejo forestal.
- Trabajadores comunitarios y externos vinculados a la operación.
- Aliados estratégicos: Socios comerciales de las comunidades y empresas del sector.
- Estructura organizativa: Comités Forestales y Empresas Forestales Comunitarias y autoridades comunitarias.
- Instituciones estatales ligadas al sector forestal, así como autoridades comunitarias y comarcales dentro del territorio de influencia.

### **1.2. CRITERIOS GENERALES**

Para la correcta interpretación y aplicación de este procedimiento, se establecen los siguientes lineamientos:

- Definición de queja o reclamo: Se entiende como cualquier expresión formal que manifieste insatisfacción por parte de una persona, organización o comunidad vecina. Esto incluye disconformidades relacionadas con la tenencia de tierra, el uso de recursos, derechos sobre el patrimonio forestal o cualquier impacto derivado de las actividades de la empresa.

- La empresa no percibe la queja como un obstáculo, sino como una oportunidad estratégica para revisar y optimizar sus operaciones forestales.
- La gestión de conflictos se fundamenta en un enfoque transparente y participativo. El objetivo primordial es lograr un entendimiento mutuo con las comunidades para mitigar, en etapas tempranas, cualquier riesgo de escalamiento hacia un conflicto mayor.

### **1.3. CLASIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS**

Con el fin de brindar una atención diferenciada y eficiente, las partes interesadas se clasifican en los siguientes grupos:

- + Trabajadores de los Comités Forestales, Empresas Forestales Comunitarias y trabajadores o operarios de la empresa TFM.
- + Actores Comunitarios; Residentes y miembros de las comunidades locales dentro del área de manejo.
- + Entidades Externas; Instituciones públicas o privadas con competencia o interés en el sector.
- + Vecindad Territorial; Comunidades colindantes a las Unidades de Manejo Forestal (UMF) que podrían verse afectadas por las operaciones de aprovechamiento o transporte.

## **2. OBJETIVO**

### **2.1. General**

- Crear mecanismos eficientes, transparentes y accesibles para prevenir, gestionar y resolver de manera justa los conflictos y quejas relacionados con el manejo forestal sostenible en las comunidades miembros TMF.

### **2.2. Específicos**

- + Identificar posibles conflictos y detectar oportunamente sus causas potenciales dentro del área de influencia de las operaciones forestales.
- + Establecer canales de comunicación abiertos y accesibles para prevenir el surgimiento de conflictos socio-ambientales con las comunidades y actores clave.
- + Describir los pasos y procedimientos metodológicos para la resolución técnica de conflictos y la atención formal de quejas.
- + Identificar y categorizar a los actores clave involucrados en el entorno forestal para asegurar una mediación inclusiva.

- ✚ Indicar los principios básicos y valores que deben regir todo proceso de resolución de conflictos, garantizando la imparcialidad y el respeto a los derechos humanos y forestales.

### **3. PASOS METODOLÓGICOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y ATENCIÓN DE QUEJAS**

El proceso de manejo forestal sostenible implica establecer pasos concretos a fin de resolver cualquier situación de conflicto y queja, partiendo de la recepción y registro hasta el seguimiento de la problemática. Este proceso se fundamenta en la escucha activa, la transparencia y la participación comunitaria, buscando acuerdos socioambientales que cumplan con los principios FSC y las normas locales vigentes.

#### **Los pasos clave para la resolución son:**

##### **3.1. Recepción y registro de las quejas**

Se deben establecer canales accesibles y culturalmente adecuados (buzones, correos, reuniones comunitarias) para recibir consultas o reclamos de todas las partes interesadas, incluyendo comunidades, trabajadores y pobladores locales. Toda entrada debe quedar documentada para garantizar su trazabilidad.

##### **3.2. Evaluación y clasificación**

En esta fase se identifica el tipo de conflicto y se evalúa su gravedad, y las categorías incluyen:

- a. Corta ilegal de madera, afectación a la fauna o invasiones.
- b. Infraestructura y Territorio: Conflictos de límites, problemas de acceso a carreteras o afectaciones por el transporte de madera.
- c. Impacto Ambiental: Contaminación por desechos o afectación a fuentes de agua en comunidades vecinas.

##### **3.3. Diálogo y mediación**

Se fomenta la comunicación directa entre las partes. De ser necesario, se involucrará a un “mediador neutral” para buscar soluciones conjuntas. En este punto, se reconoce la figura del Juez de Paz (autoridad local regulada por la Ley 16 de 2016), encargado de prevenir y resolver conflictos vecinales de baja complejidad, promoviendo la conciliación y la sana convivencia.

##### **3.4. Negociación y acuerdos**

Desarrollar un plan de acción para resolver los conflictos mediante el consenso. Este plan debe asegurar el cumplimiento estricto de las normativas de manejo forestal sostenible y quedar debidamente formalizado por escrito.

### 3.5. Seguimiento y cierre

Generalmente se supervisa la ejecución de las medidas acordadas y se monitorea la efectividad de las soluciones aplicadas. El propósito es verificar la satisfacción de las partes y extraer lecciones aprendidas para prevenir conflictos futuros en las unidades de manejo.

**Tabla 1. Método de gestión de quejas y resolución de conflictos de los miembros.**

Etapa	Actividad	Responsable	Descripción / Medios
Recepción y Registro	Captura formal de la queja.	Encargado de Oficina / Comité Forestal.	Formularios físicos, buzones comunitarios, llamadas o correos electrónicos.
Evaluación	Análisis de riesgo y admisibilidad.	Autoridades Comunitarias y Congreso General.	Clasificación del caso como <b>Leve, Moderado o Severo</b> . Se verifica si compete A LAS AUTORIDADES RESOLVER.
Mediación y Diálogo	Búsqueda de soluciones consensuadas.	Autoridades y Mediadores del Congreso General.	Reuniones de campo, mesas de negociación técnica y diálogos para alcanzar acuerdos.
Respuesta y Cierre	Formalización de la solución.	Autoridades Comunitarias y Congreso General.	Entrega y firma del <b>Acta de Cierre</b> por todas las partes. Documentación oficial del caso.
Seguimiento	Monitoreo de cumplimiento.	Equipo de Monitoreo Ambiental y Social.	Verificación en sitio de que las acciones se cumplieron y no existe reincidencia del conflicto.

## 4. MAPEO DE ACTORES

Antes de entender los conflictos, se debe saber quiénes están en el área de influencia, dado que no todos los actores tienen los mismos intereses:

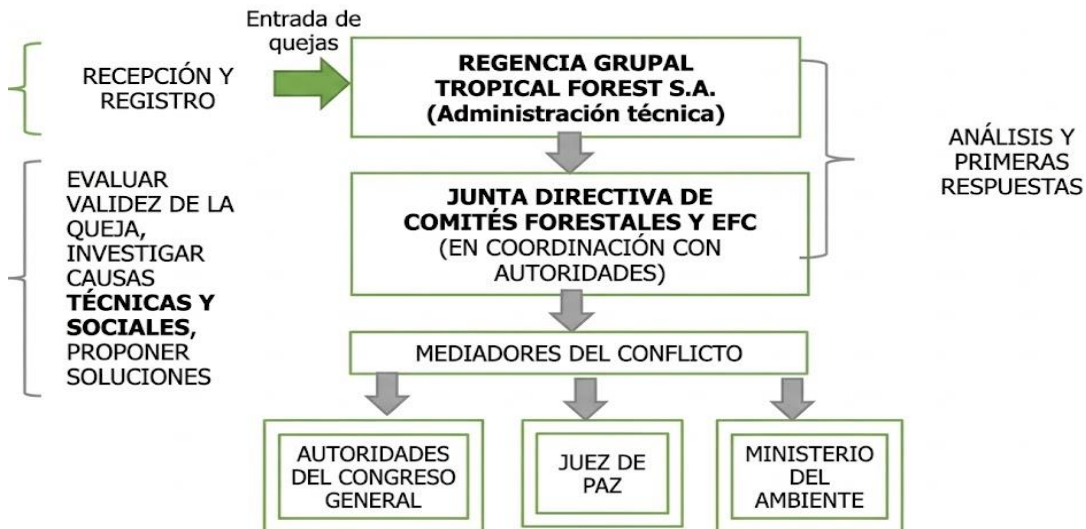
- Las comunidades que colindan con las unidades de manejo forestal. (conflicto por límites entre comunidades), generalmente hay desacuerdos o intereses económicos.
- Dueños de fincas/cultivos familiares dentro de las UMF.
- Instituciones de estado (MI ambiente, Congresos generales, Alcaldías).
- Generalmente surgen conflictos por cumplimiento de normativas y pago de impuestos.
- Empresas aliadas de las comunidades pueden presentar quejas por medición y cubicación de madera (volumen), pagos atrasados o incumpliendo de términos del contrato de aprovechamiento y comercialización de madera.

- f. ONG ambientales; Siempre reclaman degradación ambiental y por conservación de bosques.
- g. Publican noticias amarillistas (La prensa nacional, en redes sociales para **denigrar** el proceso de manejo y aprovechamiento del bosque.

## 5. ESQUEMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y QUEJAS

Este esquema garantiza la sostenibilidad social y ambiental mediante un proceso estructurado que permite transformar las controversias en acuerdos productivos. El modelo asegura que cada queja sea tratada con rigor técnico y respeto a la gobernanza comunitaria.

**Fig.1. Estructura del organigrama funcional para resolución de conflictos y atención a quejas.**



## 4. CANALES PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y ATENCION DE QUEJAS

Los canales para la resolución de conflictos y atención de quejas en las comunidades incluyen la mediación directa, asambleas comunitarias, congresos locales, junta directiva de los comités forestales, Empresas Forestales comunitarias, buzones de quejas, y mecanismos formales como la atención a quejas. Se debe priorizar el diálogo, la negociación, la conciliación y el uso de autoridades locales para la gestión colaborativa.

## Los canales de recepción y gestión de quejas son:

- **Mecanismos digitales y físicos**

- Formularios físicos o en línea.
- Correos electrónicos
- WhatsApp
- Buzones de quejas en oficinas locales.



- **Instancias comunitarias**

- Asambleas comunitarias
- Autoridades comunitarias o congreso regional y cacique general.
- Junta directiva de los Comités forestales o EFC.

- **Autoridades gubernamentales**

- Remisión a entidades gubernamentales, como el - Ministerio de Ambiente
- Alcaldías
- Congresos generales mediante sus direcciones de tierra y límites o recursos naturales.

## **5. LOS PRINCIPIOS BÁSICOS A REGIR PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y ATENCIÓN DE QUEJAS**

### Actitud

- **Escucha activa**

- Escuchamos sin juzgar ni contradecir, respetando siempre los valores y la cultura de cada persona.

- **Transparencia**

- Se combate la desinformación con diálogo constante para evitar que el desconocimiento genere conflictos.

- **Interés común**

- Siempre se debe encontrar soluciones que beneficien a las partes en conflictos.

## **Métodos de solución**

Para evitar juicios costosos y largos, la empresa reconoce, los siguientes métodos de solución rápida:

- Negociación: Diálogo directo entre las partes para buscar un acuerdo mutuo.
- Mediación: Un tercero neutral ayuda a facilitar la comunicación entre las partes.
- Conciliación: Un tercero neutral sugiere soluciones posibles para resolver el problema.
- Arbitraje: Un tercero toma una decisión final que las partes aceptan cumplir.

***En caso que sea imposible de resolver los casos se respeta las decisiones de la institucionalidad y acudimos a las instancias correspondientes cuando es necesario:***

- Jueces de paz: Para resolver conflictos vecinales o comunitarios de forma rápida y en equidad.
- Defensoría del Pueblo: Para la protección de derechos.
- Órganos judiciales: Respetamos la autoridad de los jueces y la función judicial del país.

### **5.1. Manejo de posibles conflictos y recomendaciones para soluciones en casos comunes en el sector forestal como:**

#### **1. Uso de carreteras con comunidades vecinas:**

En caso que el uso de caminos principal que atraviesa una comunidad x es causa de desacuerdos y para evitar que el problema se acrecenté, la empresa Tropical Forest S.A. en coordinación con las juntas Comités forestales y Autoridades comunitarias hará lo siguiente:

- Reunión obligatoria: Antes de limpiar o construir la carretera y efectuar el transportar la madera, la empresa se reunirá con las comunidades vecinas afectadas por el cruce del camino.
- Acuerdo de mantenimiento: Se firmará un compromiso anual para decidir sobre la reparación y arreglo de la carretera.
- Cumplimiento: La empresa debe comprometerse a mantener los caminos en buen estado para que el paso expedido de los camiones y no afecte el tránsito de las familias y sus productos.
- Diálogo preventivo: Si la carretera se daña, se buscará una solución inmediata con las comunidades antes de que el problema escale a un conflicto.

- Establecer medidas de seguridad para proteger a los transeúntes; por ejemplo, velocidad máxima por ejemplo 40 km/ha, señalizaciones, entre otros.
- Protocolo de seguridad: Si el camino pasa por una comunidad u pueblo: situación: El transporte forestal utiliza un camino temporal que cruza por una comunidad

## **2. Tala ilegal, deforestación y degradación:**

Una forma de evitar conflictos por tala ilegal en las comunidades se basa en la combinación de vigilancia comunitaria, fortalecimiento de la gobernanza local y la aplicación de la ley por parte de autoridades competentes.

Para su prevención se sugiere las siguientes acciones:

- Definición de límites (polígono general) de los planes de manejo forestal.
- Delimitación física de uso del suelo (fincas agrícolas, áreas de conservación y bosque).
- Acuerdo de colindancia.
- Divulgación de mapas de las UMF y áreas críticas y disponibilidad en las oficinas de los Comités forestales.

## **3. Conflictos de límites entre comunidades:**

Los conflictos de límites de tierras en la Comarcas se resuelven principalmente a través de asambleas comunitarias, mediación de las autoridades comarcales (Congreso General) y la coordinación técnica con Mí Ambiente, enfocándose en la gestión sostenible de recursos. Este proceso incluye el reconocimiento de áreas de uso tradicional y la delimitación técnica para planes de manejo forestal comunitario. se recomienda que las comunidades tengan una resolución de cuerdo de colindancia entre los vecinos, además es importante la divulgación de mapas de las UMF y áreas críticas y disponibilidad en las oficinas de los Comités forestales.

Entidades recomendadas para la resolución de conflictos de esta naturaleza son:

- a. Ministerio del ambiente (Mi ambiente)
- b. Municipalidades
- c. Congresos generales a través de los Cacique regionales y general
- d. Dirección de tierra y límite del congreso general Emberá Wounaan E-W.
- e. Junta directiva del Sahila.

## **5.2. Compromisos de Tropical Forest Managenment.SA. para prevenir conflictos**

- a- Prioridad de vida: El paso de vehículos pesados no debe poner en riesgo la vida humana. La seguridad de los habitantes está por encima de laS operaciones.

b- Acuerdo de convivencia: Antes de cada de la ejecución de cada aprovechamiento, la empresa firmará un acuerdo específico con los líderes de la comunidad para establecer:

- *Definir horarios de tránsito: Evitar las horas de entrada/salida de escuelas o de mayor actividad comunitaria.*
- *Límites de velocidad: Velocidad mínima controlada al pasar por la orilla de la comunidad.*
- *Señalización: Instalación de letreros de advertencia y seguridad en los puntos críticos.*
- *Mantenimiento del camino temporal: Al ser una vía de carácter temporal, la empresa garantiza su reparación inmediata, sí el paso de los camiones afecta el acceso o la seguridad de la comunidad.*
- *Vigilancia y control: Se designará a un responsable para supervisar que los choferes respeten estrictamente estos acuerdos, bajo pena de sanción, sí ponen en peligro a algún vecino.*

### **5.3. Protocolo de difusión, prevención y resolución de conflictos**

#### **Comunicación y socialización**

- Objetivo: Asegurar que todo el personal y comunidades vecinas y los otros actores conozcan el protocolo de manejo de conflictos.
- Personal Interno: Uso de capacitaciones y socializaciones presenciales antes del inicio de operaciones de aprovechamiento para explicar cómo abordar un conflicto potencial.
- Colindantes (Tropical forestal Management S.A) para sus comunidades): Distribuirá folletos informativos y se hará reuniones de socialización sobre el protocolo.

#### **Prevención y manejo interno**

El personal conoce el protocolo, las técnicas de resolución de conflictos, el reglamento interno y el manual de seguridad. Se definen tres niveles de escalamiento:

- Primer nivel (Inmediato): El responsable de área asume la responsabilidad de resolver el problema dentro de los canales permisibles definidos.
- Segundo nivel (Escalamiento): Si no se resuelve, interviene las autoridades competentes.
- Tercer nivel (Final): Si persiste el conflicto, las autoridades máximas como el cacique regional buscará y dará solución como máxima autoridad.

### **6. ASPECTOS A CONSIDERAR Y PASOS DE ACCIÓN**

**Al producirse un conflicto, la acción debe ser inmediata y documentada:**

- a. Investigar hechos: Determinar dónde ocurrió el conflicto y buscar antecedentes y el porqué.
- b. Buscar Diálogo: Iniciar conversaciones inmediatas con la población del entorno.
- c. Solución próxima: Tratar de dar solución en el tiempo más breve posible.
- d. Medidas correctivas: Si el personal de la empresa es responsable, se aplicarán las medidas correctivas del Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Social.

## 7. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

Manual del sistema de mecanismo de atención de consultas, quejas y reclamos, y sugerencias del proyecto. (Apoyo al Plan Nacional de Desarrollo de los Pueblos Indígenas en Panamá) Última revisión al 26 de enero de 2023.

## 8. ANEXO

### 8.1. Formulario de resolución de conflictos y atención de quejas.

#### 1. INFORMACIÓN GENERAL

- No. de registro: \_\_\_\_\_ (Asignado por el comité forestal)
- Fecha de recepción: //\_\_\_\_
- Lugar/Comunidad: \_\_\_\_\_
- Medio de recepción: ( ) Presencial ( ) Buzón ( ) Teléfono ( ) Correo

#### 2. DATOS DEL SOLICITANTE (O DENUNCIANTE)

- Nombre Completo: \_\_\_\_\_
- Cédula/ID: \_\_\_\_\_
- Relación con la Unidad: ( ) Miembro comunidad ( ) Trabajador ( ) Vecino ( ) Otro: \_\_\_\_\_
- Contacto: (Teléfono/Email) \_\_\_\_\_

#### 3. DETALLES DE LA QUEJA O CONFLICTO

##### Categoría:

- Límites de la Unidad de Manejo (Linderos)
- Incumplimiento de Plan de Manejo (Tala no autorizada)
- Temas Laborales / Pagos
- Impacto ambiental (Daño a fuentes de agua/suelo)
- Gobernanza (Falta de transparencia en beneficios)
- Descripción de los hechos: (Qué, cómo, cuándo y dónde ocurrió)

**Pruebas adjuntas: (Fotos, coordenadas GPS, testimonios, actas)**

#### **4. PROPUESTA DE SOLUCIÓN (Opcional por el reclamante)**

¿Qué acción sugiere para resolver este problema?

#### **5. SECCIÓN DE GESTIÓN (Para uso del Comité Forestal/Mediador)**

- Fecha de revisión: //\_\_\_\_\_
- Nivel de urgencia: ( ) Bajo ( ) Medio ( ) Alto
- Acciones tomadas: \_\_\_\_\_
- Resolución final: \_\_\_\_\_
- Firma de conformidad del solicitante: \_\_\_\_\_