



**Directiva: “Lineamientos para la solución de conflictos en la  
Empresa Nacional de la Coca S.A.”**

**Agosto 2019**

	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>Jefe de la Oficina de Control Selectivo (e)</b>	
<b>Revisado por:</b>	<b>Gerente de Planeamiento, Presupuesto e Informática (e)</b>	
	<b>Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica (e)</b>	 <small>EMPRESA NACIONAL DE LA COCA S.A.            Abog. VERENA ARGELIA GUEVARA PEÑA            C.A.L. 55485            JEFE DE LA OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA (e)</small>
<b>Homologado por:</b>	<b>Supervisor de Planeamiento (e)</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Gerente General</b>	

 <b>ENACO S.A.</b> EMPRESA NACIONAL DE LA COCA S.A.	Lineamientos para la solución de conflictos en la Empresa Nacional de la Coca S.A.	Código:	DR-S5-002
		Versión:	00
		Página:	2 de 12

<b>Control de Cambios</b>			
<b>Fecha</b>	<b>Versión</b>	<b>Sección / Ítem</b>	<b>Descripción del cambio:</b>
Agosto 2019	00		

	Lineamientos para la solución de conflictos en la Empresa Nacional de la Coca S.A.	Código:	DR-S5-002
		Versión:	00
		Página:	3 de 12

## 1. OBJETIVO


La presente Directiva decala de la Política de Solución de Conflictos y tiene por objetivo establecer los lineamientos para la prevención, gestión y solución de conflictos que pudieran suscitarse entre la Empresa Nacional de la Coca S.A. (ENACO S.A.) y sus grupos de interés, con la finalidad de obtener soluciones dentro de criterios de equidad, legalidad y razonabilidad.

## 2. ALCANCE

La presente directiva es de aplicación a los Directores, Gerentes, colaboradores y a todos los actores que forman parte de los grupos de interés que interactúan en el entorno de la Empresa Nacional de la Coca S.A.

## 3. POLÍTICAS Y/O NORMAS

- Decreto Legislativo N° 1031 – Que Promueve la Eficiencia de la Actividad Empresarial del Estado y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 176-2010-EF.
- Decreto Legislativo N° 1071 - Decreto Legislativo que norma el arbitraje y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 044-2018 que aprueba el Plan Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción 2018-2021
- Directiva Corporativa de Gestión Empresarial del FONAFE, aprobada mediante Acuerdo de Directorio N° 003-2018/006-FONAFE de fecha 26/06/2018 y modificada mediante Acuerdo de Directorio N° 002-2018/011-FONAFE de fecha 05/12/2018.
- Código de Buen Gobierno Corporativo para las Empresas bajo el ámbito de FONAFE aprobado mediante Acuerdo de Directorio N° 002-2013/003-FONAFE de fecha 08/03/2013.
- Lineamiento para la Solución de Controversias Patrimoniales entre las Empresas aprobado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 062-2018/DE-FONAFE de fecha 09/08/2018.
- Lineamiento de Negociaciones Colectivas aprobado mediante oficio Circular SIED N° 047-2015/DE/FONAFE de fecha 01/06/2015.
- Lineamiento de Ética y Conducta de las Empresas del estado bajo el ámbito de FONAFE aprobado mediante Acuerdo de Directorio N° 005-2016/002-FONAFE de fecha 28/03/2016.
- Estatuto Social de ENACO
- Reglamento Interno de Trabajo de ENACO S.A.
- Código de Ética de ENACO S.A.
- Código de Buen Gobierno de ENACO S.A.
- Política de Solución de Conflictos

	Lineamientos para la solución de conflictos en la Empresa Nacional de la Coca S.A.	Código:	DR-S5-002
		Versión:	00
		Página:	4 de 12

#### 4. TÉRMINOS Y/O DEFINICIONES


- **Arbitraje:** Mecanismo de resolución de conflictos al que voluntariamente las partes se someten con el fin de dirimir una controversia y en la que ambas partes acceden a presentar su caso ante un tercer participante neutral e independiente (Tribunal Arbitral o Árbitro) , quién posteriormente adopta una decisión (laudo) final y vinculante.
- **Comité de Ética:** Órgano colegiado, consultivo, de carácter interno, que tiene como objeto gestionar el cumplimiento del Código de Ética y Conducta
- **Conciliación:** Método alternativo de resolución de conflictos, en el que una persona neutral se reúne con las partes de una disputa y facilita el entendimiento y acercamiento de posiciones para llegar a un acuerdo que resuelve la controversia.
- **Conflicto de interés:** Se origina cuando en el ejercicio de las labores dentro de una institución, sobreviene una contraposición entre el interés propio y el institucional. Es aquella situación en la que el juicio del individuo -concerniente a su interés primario- y la integridad de una acción tienden a estar indebidamente influidos por un interés secundario, de tipo generalmente económico o personal
- **Controversia:** Discusión de opiniones contrapuestas o conflicto de intereses entre dos o más partes.
- **Convenio Arbitral:** Acuerdo por el cual las partes deciden someter a arbitraje ciertas o todas las controversias que hayan surgido o puedan surgir entre ellas respecto a una determinada relación jurídica contractual o de otra naturaleza.

Para efectos de la presente directiva, este convenio se encuentra expresado en la Cláusula Solución de Controversias incluida en todos los contratos que suscribe ENACO S.A. con terceros.

- **Demanda:** Suma de hechos y de derechos que dan lugar a un derecho accionable ante un tribunal. Constituye el fundamento de la reclamación del demandante.
- **Demandado:** La parte contra la que se formula una petición de arbitraje, en el ámbito arbitral
- **Demandante:** La parte que formula una petición de arbitraje, en el ámbito arbitral
- **Grupo de interés:** Conjunto de personas naturales y/o jurídicas que debido a sus características comunes pueden verse significativamente afectados o afectar el desarrollo de las actividades de la Empresa.
- **Laudos:** Decisión final emitida por un árbitro y que permite solucionar las diferencias que existan entre dos o más partes, sometidas a su conocimiento.
- **Negociación:** Es la forma fundamental de resolución de conflictos generalmente voluntaria y que implica la discusión entre las partes en disputa, con el fin de alcanzar un acuerdo o arreglo en el conflicto que los enfrenta.
- **Negociación colectiva:** Es un proceso de diálogo que se realiza entre los representantes del personal de una Empresa, reunidos a través de un sindicato, y los representantes de la Empresa. <sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Apartado 8.6 Negociación Colectiva de la Directiva Corporativa de Gestión Empresarial de FONAFE.

	Lineamientos para la solución de conflictos en la Empresa Nacional de la Coca S.A.	Código:	DR-S5-002
		Versión:	00
		Página:	5 de 12

- **Petición de arbitraje:** Petición que se formula ante la autoridad competente para solicitar que se resuelva una controversia mediante arbitraje.
- **Solución de Conflictos:** Estrategia de colaboración en que la que las partes trabajan juntas para alcanzar una solución que satisfaga el interés y las necesidades de ambas.
- **Resolución de Conflictos:** Mecanismo alternativos de solución de conflictos tales como la negociación, conciliación y el arbitraje.
- **Tribunal Arbitral:** Órgano colegiado o árbitro único designado para resolver una controversia sometida a arbitraje administrativo por el Centro de Arbitraje contratado.

## 5. DESCRIPCIÓN/DESARROLLO

### 5.1 Disposiciones Generales

- ENACO S.A. busca establecer y mantener relaciones armoniosas con sus diversos grupos de interés, previniendo situaciones de conflicto; es por ello que en caso de presentarse alguna situación de conflicto entre las partes, se propiciará la comunicación y se promoverán mecanismos de resolución de conflictos tales como la negociación, conciliación y arbitraje.
- La negociación deberá ser el primer mecanismo a emplear para la resolución de conflictos.
- En caso se recurra a la conciliación como mecanismo de resolución de conflictos, este deberá realizarse en un centro de conciliación público o acreditado por el Ministerio de Justicia.
- En caso se recurra al arbitraje como mecanismo de resolución de conflictos, éste será un arbitraje de derecho, resuelto por un Tribunal Arbitral en un Centro de Arbitraje.
- Se deberá evitar en lo posible recurrir al Poder Judicial como mecanismos de resolución de conflictos.
- Se deberá procurar que los conflictos se solucionen en el ámbito que se presenten y no se eleven a niveles mayores.
- La Oficina de Asesoría Jurídica deberá velar que en todos los contratos que suscriba ENACO S.A. con terceros<sup>2</sup> exista una Cláusula de Solución de Controversias adecuada en redacción a la situación específica, la misma que se constituye en el Convenio Arbitral entre las partes.


El modelo de Cláusula de Solución de Controversias por defecto, en cuanto dependa de ENACO S.A., se regirá por la redacción siguiente, pudiendo adecuarse según la necesidad del servicio o suministro:

*“Cláusula XXXX: Solución de Controversias*

*Todos los conflictos que se deriven de la ejecución, interpretación, resolución, inexistencia, ineficacia, nulidad o invalidez del presente contrato, serán resueltos amigablemente por las partes mediante negociaciones a ser llevadas a cabo por*

---

<sup>2</sup> No incluye contratos laborales.

	Lineamientos para la solución de conflictos en la Empresa Nacional de la Coca S.A.	Código:	DR-S5-002
		Versión:	00
		Página:	6 de 12

*un plazo de treinta (30) días calendarios contados a partir de notificada desavenencia o disputa.*

*Si una vez transcurridos los treinta (30) días mencionados no se hubiere llegado a un acuerdo, cualquiera de las partes deberá resolver la cuestión mediante conciliación o arbitraje, según el acuerdo de las partes. La conciliación deberá realizarse en un centro de conciliación público o acreditado por el Ministerio de Justicia.*

*En caso se recurriera a un arbitraje, las controversias serán resueltas de manera definitiva e inapelable mediante arbitraje de derecho.*

*Las partes expresamente se someten al Reglamento Procesal de Arbitraje del Centro de Arbitraje contratado, a cuyas normas, administración y decisión se someten las partes en forma incondicional.*

*El Arbitraje será resuelto por un Tribunal Arbitral, compuesto por árbitros nombradas por ambas partes de acuerdo a las normas del Reglamento Procesal de Arbitraje del Centro de Arbitraje contratado.*


*Ante la rebeldía de una de las partes en cumplir con dicha disposición, esta será efectuada de acuerdo a las reglas procesales y el Reglamento Procesal de Arbitraje del Centro de Arbitraje contratado.*

*El laudo arbitral emitido es vinculante para las partes y pondrá fin al procedimiento de manera definitiva, siendo inapelable ante el Poder Judicial o ante cualquier instancia administrativa.*

*Los costos, gastos y honorarios en que sea necesario recurrir para llevar a cabo el arbitraje serán asumidos por el contratante respecto del cual resulte adverso el laudo arbitral.*

*Sin perjuicio de lo señalado, en caso la controversia no pudiera ser sometida a arbitraje debido a su naturaleza jurídica, las partes acuerdan someterse ante las autoridades competentes."*

- h. Con el fin de evitar o agudizar situaciones de conflicto, se deberá adoptar medidas preventivas y correctivas con los grupos de interés, tales como una actuación ética y legal en todo momento y una comunicación fluida, oportuna, respetuosa y transparente con los diversos grupos de interés.
- i. Los grupos de interés de ENACO S.A. podrán hacer uso del Buzón de Denuncias del Código de Ética y de Sugerencias, como canal primario de atención de las denuncias vinculadas con el Código de Ética, el Sistema de Prevención y Anticorrupción, Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo; así como quejas, consultas o sugerencias presentadas a la Empresa.
- j. Las denuncias vinculadas con el Código de Ética, el Sistema de Prevención y Anticorrupción, Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo serán atendidas y resueltas por el Comité de Ética de ENACO S.A. siguiendo el procedimiento establecido para tal fin; mientras que las quejas, consultas o sugerencias de otra índole serán derivadas por el Comité a la unidad orgánica respectiva para su atención según lo establecido en la presente directiva.

	Lineamientos para la solución de conflictos en la Empresa Nacional de la Coca S.A.	Código:	DR-S5-002
		Versión:	00
		Página:	7 de 12

- k. Para toda situación de conflicto, ENACO S.A. buscará el mejor acuerdo que satisfaga a ambas partes, dentro de los criterios de equidad, legalidad y razonabilidad, a fin de garantizar el cuidado de los intereses del Estado como un todo.
- l. En toda situación de conflicto, ENACO S.A. deberá actuar conforme a ley y de existir contingencias administrativas, tributarias, legales, laborales, judiciales y extrajudiciales, éstas deberán ser evaluadas, cuantificadas y comunicadas mensualmente por la Oficina de Asesoría Jurídica al Área de Contabilidad de la Empresa para su registro y/o revelación en los Estados Financieros.


## 5.2 Disposiciones Específicas

### 5.2.1. Supervisión de la solución de conflictos

- a. El Directorio de ENACO S.A. es la instancia encargada de supervisar periódicamente los conflictos que se presenten en la Empresa, para lo cual la Gerencia General remitirá semestralmente los informes correspondientes.
- b. La Oficina de Control Selectivo deberá remitir semestralmente a la Gerencia General un informe de situaciones reportadas y que hayan sido atendidas en el contexto de la presente directiva y la política de solución de conflictos de la Empresa.
- c. La Oficina de Control Selectivo es la instancia encargada de evaluar semestralmente el cumplimiento de la presente directiva y la política de solución de conflictos, para ello deberá solicitar a las unidades y/o instancias correspondientes de la Empresa, información sobre los conflictos que se hayan presentado, su estado y las acciones adoptadas para su resolución.
- d. En cualquier caso que la situación lo amerite, la Gerencia General podrá informar al Directorio una situación de conflicto que se esté presentando, debiendo para ello las unidades y/o instancias correspondientes elaborar el informe respectivo. Asimismo la Gerencia General es el órgano competente de instruir a las unidades y/o instancias que corresponda las decisiones adoptadas por el Directorio para la resolución de conflicto y la Oficina de Control Selectivo realizar el seguimiento respectivo.

### 5.2.2. Solución de conflictos con productores de hoja de coca, asociaciones de cocaleros y/o comerciantes de coca

- a. La relación entre los productores cocaleros y ENACO S.A (o su personal) es la de proveedor – cliente, y la de fiscalizado – fiscalizador. Cualquier relación que devengue en ventaja o beneficio de cualquier tipo para cualquiera de las partes constituye conflicto de interés. El mismo criterio se empleará en el trato entre comerciantes de hoja de coca y ENACO S.A.
- b. La Gerencia de Comercio Tradicional, como órgano a cargo de la compra y/o venta de hoja de coca en el mercado interno, es la instancia responsable de la prevención, atención y resolución de conflictos con los productores de hoja de coca, asociaciones de cocaleros y/o comerciantes de coca.

	Lineamientos para la solución de conflictos en la Empresa Nacional de la Coca S.A.	Código:	DR-S5-002
		Versión:	00
		Página:	8 de 12

- c. Todo conflicto que pueda surgir entre la Empresa y los productores de la hoja de coca y/o asociaciones de cocaleros, y/o comerciantes de coca, en la medida de lo posible, se trata de resolver en primera instancia a través del diálogo y la negociación bajo los criterios de equidad, legalidad y razonabilidad.
- d. Todo productor de hoja de coca y/o asociación de cocaleros, y/o comerciantes de coca, podrá presentar queja, reclamo o sugerencia por medio del Buzón de Denuncias del Código de Ética y de Sugerencia, para lo cual se seguirá el procedimiento establecido.


### **5.2.3. Solución de conflictos con clientes industriales**

- a. La Oficina de Comercio Industrial, como órgano a cargo de la comercialización y producción de los productos industrializados de la hoja de coca en el mercado interno y externo, es la instancia responsable de la prevención, atención y resolución de conflictos con los clientes de productos industrializados.
- b. Todo conflicto que pueda surgir entre la Empresa y sus clientes, en la medida de lo posible, se trata de resolver en primera instancia a través del diálogo y la negociación bajo los criterios de equidad, legalidad y razonabilidad.
- c. En todos los contratos que se suscriban con clientes, se deberá incluir la Cláusula de Solución de Controversias señalada en el literal g. del numeral 5.1. El texto de esta cláusula puede variar como resultado de las negociaciones entre las partes.
- d. Todo cliente podrá presentar su queja, reclamo o sugerencia por medio del Buzón de Denuncias del Código de Ética y de Sugerencia, para lo cual se seguirá el procedimiento establecido.

### **5.2.4. Solución de conflictos con proveedores de bienes y servicios**

- a. La Gerencia de Administración y Finanzas, como órgano a cargo de la gestión del abastecimiento de la Empresa, es la instancia responsable de la prevención, atención y resolución de conflictos con los proveedores de bienes y/o servicios.
- b. Todo conflicto o diferencia que pueda presentarse entre ENACO S.A. y sus proveedores de bienes y/o servicios se deberá solucionar en primera instancia por medio del diálogo y negociaciones que le permitan llegar a soluciones de mutuo beneficio.
- c. Todo proveedor podrá presentar su queja, reclamo o sugerencia por medio del Buzón de Denuncias del Código de Ética y de Sugerencia, para lo cual se seguirá el procedimiento establecido.
- d. Los conflictos que puedan surgir como resultado de la relación contractual con proveedores, se enmarcan en el régimen de la normativa de contratación pública, para tal efecto el Área de Logística y los Comités de Selección deberán incluir en las Bases de los procedimientos de selección que contengan la proforma del contrato a suscribirse, la Cláusula de Solución de Controversias; mientras que la Oficina de Asesoría Jurídica



	Lineamientos para la solución de conflictos en la Empresa Nacional de la Coca S.A.	Código:	DR-S5-002
		Versión:	00
		Página:	9 de 12

deberá asegurarse que la misma se encuentre incluida en los contratos que se suscriban con los postores que se adjudicaron la Buena pro.

- e. Para la Cláusula de Solución de Controversias señalada en el literal g. del numeral 5.1, la mención a la etapa de conciliación es facultativa a evaluación de la Oficina de Asesoría Jurídica, en aras de la transparencia que debe regir la relación contractual con los proveedores. Asimismo a la cláusula se deberá agregar el siguiente párrafo:


*“En caso la controversia deviniera de una relación contractual dentro del régimen de la normativa de contratación pública, se deberá cumplir el procedimiento, plazos y requisitos establecidos en dicha normativa, pero siempre bajo las normas del Reglamento Procesal de Arbitraje del Centro de Arbitraje contratado.”*

#### **5.2.5. Solución de conflictos patrimoniales con otras empresas del Estado bajo el ámbito de FONAFE**

- a. En caso de presentarse situaciones de controversias patrimoniales entre ENACO S.A. y otra(s) empresa (s) del Estado bajo el ámbito del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado-FONAFE se seguirán las disposiciones establecidas en el “Lineamiento Corporativo: Lineamiento para la Solución de Controversias Patrimoniales entre Empresas bajo el ámbito del FONAFE” que se encuentre vigente.

#### **5.2.6. Solución de conflictos con Directores, Gerentes y colaboradores**

- a. Los Directores y funcionarios tienen deber de lealtad a la compañía, lo que significa que se espera que ellos:
- Actúen exclusivamente en el mejor interés de la empresa.
  - Eviten cualquier situación que pueda amenazar, o que parezca amenazar, su capacidad de actuar de manera independiente, imparcial y objetiva en nombre de ENACO S.A.
- b. Cualquier Director, Gerente o colaborador de la empresa que perciba que tiene algún conflicto de interés para desarrollar una función, actividad o encargo de tarea, deberá de reportarlo inmediatamente a la autoridad adecuada o que lo designó para ello. En caso de duda el colaborador en conflicto debe de buscar asesoramiento de la Oficina de Asesoría Jurídica. Si el conflicto es permanente con respecto a la función, se espera el colaborador presente una solicitud de cambio de posición o su renuncia.
- c. Si un funcionario responsable de toma de decisiones advierte un conflicto potencial de un tercero, debe de reportarlo inmediatamente al área responsable.
- d. ENACO S.A. promueve un clima laboral idóneo entre sus colaboradores, velando por el respeto de sus derechos y observando el cumplimiento de sus obligaciones, promoviendo el buen trato, a fin de prevenir y minimizar la incidencia de conflictos en el lugar de trabajo.
- e. En el Reglamento Interno de Trabajo de ENACO S.A. se encuentran establecidos los derechos, obligaciones y prohibiciones del trabajador.


	Lineamientos para la solución de conflictos en la Empresa Nacional de la Coca S.A.	Código:	DR-S5-002
		Versión:	00
		Página:	10 de 12

También se encuentran establecidas las medidas disciplinarias y las sanciones por incumplimiento que se aplicarían a los mismos, todo ello a fin de fortalecer y prevenir la resolución de conflictos con los colaboradores.

- f. La Oficina de Recursos Humanos es el órgano encargado de mantener la armonía y la paz laboral dentro de ENACO S.A y manejar los conflictos laborales que se susciten en representación de la Empresa, sin embargo son las jefaturas con personal a cargo las responsables directas de promover el buen trato, y respeto mutuo, obrando de acuerdo a Ley.
- g. El colaborador que tuviera alguna queja o reclamo tratará de resolver el asunto con su jefe dentro de un ambiente de comprensión y buena voluntad, dentro de lo previsto en el capítulo correspondiente del Reglamento Interno de Trabajo.
- h. Todo colaborador podrá presentar su queja, reclamo o sugerencia por medio del Buzón de Denuncias del Código de Ética y de Sugerencia, para lo cual se seguirá el procedimiento establecido.
- i. La Oficina de Recursos Humanos atenderá las quejas o reclamos laborales de los colaboradores y dará solución a los problemas en primera instancia. Si el colaborador no queda satisfecho podrá acudir a la Gerencia de su área en segunda instancia y en última instancia a la Gerencia General de considerarse necesario. Cuando se requiera el Jefe de Recursos Humanos se reunirá con las Gerencias respectivas, a fin de analizar las peticiones particulares o de interés general. El colaborador en todo momento tendrá expedito su derecho para recurrir a las Autoridades Judiciales o de Trabajo en caso lo considere pertinente, sin embargo, al optar por esta vía, queda automáticamente cancelado cualquier reclamo interno que haya sido realizado en la Empresa.
- j. En caso de negociación colectiva, la Empresa procederá según lo establecido en los Lineamientos de Negociación Colectiva establecidos por FONAFE.

#### **5.2.7. Solución de conflictos referentes al Código de Ética, el Sistema de Prevención y Anticorrupción, y Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo**

- a. Los grupos de interés de ENACO S.A. podrán hacer uso del Buzón electrónico de Denuncias del Código de Ética y de Sugerencias, como canal primario para la presentación de denuncias vinculadas al Código de Ética, Sistema de Prevención y Anticorrupción, y Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- b. Las denuncias respecto al Código de Ética, Sistema de Prevención y Anticorrupción, y Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo serán atendidas y resueltas por el Comité de Ética de ENACO S.A. siguiendo el procedimiento establecido para tal fin.
- c. El Comité de Ética será la instancia encargada de determinar los casos de posibles violaciones al Código de Ética de ENACO S.A., calificar y decidir sobre los mismos.

	Lineamientos para la solución de conflictos en la Empresa Nacional de la Coca S.A.	Código:	DR-S5-002
		Versión:	00
		Página:	11 de 12

- d. El Comité de Ética deberá llevar el registro de todas las denuncias, quejas, consultas y sugerencias que se presenten a través del buzón electrónico y sus respectivas respuestas.
- e. El Comité de Ética atenderá todas las situaciones de conflicto de interés, a excepción de aquellas que sean de competencia del Directorio.
- f. El Comité de Ética deberá elaborar un informe anual sobre el grado de cumplimiento del Código de Ética de ENACO S.A.
- g. Cualquier incumplimiento al Código de Ética de ENACO S.A. deberá ser investigado por el Comité de Ética y se tomarán las medidas apropiadas y que correspondan.
- h. Todo colaborador tiene la obligación de reportar cualquier indicio justificado de alguna irregularidad o de algún acto contrario a la legalidad o a lo previsto en el Código de Ética de ENACO S.A.
- i. En caso se presenten conflictos de interés con miembros del Directorio de la Empresa, estos deberán seguir las disposiciones establecidas en el Libro Blanco: Lineamientos para la Gestión de Directorios y Directores de las empresas bajo el ámbito de FONAFE.
- j. En caso se presenten conflictos de interés con los colaboradores, estos deberán cumplir con el Código de Ética de ENACO S.A. Principio 25: Administración de Conflictos de Interés.

#### **5.2.8. Solución de conflictos por arbitraje**


- a. Las actuaciones arbitrales respecto a una determinada controversia se inician en la fecha de presentación de la petición de arbitraje por parte del demandante ante el Centro de Arbitraje.
- b. Para la constitución del Tribunal Arbitral, el número de árbitros dependerá de la complejidad y monto involucrado en la controversia, pudiendo inclusive considerar un Tribunal Unipersonal.

Para la designación de los miembros del Tribunal Arbitral, cada una de las partes en conflicto podrá proponer una lista con sus árbitros a la otra, en forma simultánea y por escrito.

- c. Las disposiciones y criterios que regularán todo el accionar que se realice durante el proceso de arbitraje será determinado por el Tribunal Arbitral o Árbitro.
- d. Las disposiciones establecidas en el presente numeral se realizarán respetando en todo momento las normas del Reglamento Procesal de Arbitraje del Centro de Arbitraje.

#### **5.3 Disposiciones Especiales de Gestión Integrada**

- a. Los colaboradores cumplirán las disposiciones establecidas en la presente directiva observando los lineamientos de Seguridad y Salud en el Trabajo proporcionados por la Empresa.

	Lineamientos para la solución de conflictos en la Empresa Nacional de la Coca S.A.	Código:	DR-S5-002
		Versión:	00
		Página:	12 de 12

- b. Los colaboradores cumplirán con las disposiciones establecidas en la presente directiva aplicando los principios de racionalidad, ecoeficiencia, apropiado uso de los recursos y estricto control.
- c. Los colaboradores deberán identificar, evaluar y controlar los riesgos inherentes a las actividades que realizan o en los procesos que intervienen, a fin de establecer controles internos para minimizarlos y de ser posible eliminarlos.

#### **5.4 Disposiciones Complementarias**

- a. Todos los documentos que se generan como parte de las actividades para la prevención, atención y resolución de conflictos, son clasificados pues en ellos se tratará la posición y deliberaciones de la administración para solucionarlos. Serán registrados y archivados de acuerdo a la normativa vigente al respecto.
- b. Cuando se requiera, la Oficina de Control Selectivo será responsable de proponer la actualización y/o modificación de la presente Directiva a la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto e Informática elevando el proyecto de modificación para aprobación de la Gerencia General.
- c. Todo aspecto no contemplado en la presente directiva será resuelto por la Oficina de Control Selectivo en coordinación con el órgano o instancia a cargo de la resolución del conflicto.