ENACO S.A.
EMPRESA NACIONAL DE LA COCA S.A.

| Código: PG-S5-001 | Versión: 00 |
|---|---|

# Política de Gestión: "Política de Solución de Conflictos"

## Junio 2019

| | CARGO | FIRMA |
|---|---|---|
| **Elaborado por:** | **Jefe de la Oficina de Control Selectivo (e)** | JEFE OF.CONTROL SELECTIVO(e)<br>Firmado digitalmente por: BRAVO APARICIO Willy FAU 20114883230 hard<br>Fecha y hora: 27.06.2019 11:47:55 |
| **Revisado por:** | **Gerente de Planeamiento, Presupuesto e Informática (e)** | GERENCIA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO E INFORMATICA<br>Firmado digitalmente por: RODRIGUEZ PATIÑO John Charles FAU 20114883230 hard<br>Fecha y hora: 27.06.2019 12:42:57 |
| | **Gerente General** | ENACO S.A. GERENTE GENERAL<br>Firmado digitalmente por: CANOVAS PETROZZI Rafael Domingo FAU 20114883230 hard<br>Fecha y hora: 27.06.2019 19:45:26 |
| **Homologado por:** | **Supervisor de Planeamiento (e)** | ENACO S.A. SUPERVISOR DE PLANEAMIENTO (E)<br>Firmado digitalmente por: MIRANDA RODRIGUEZ Miguel Angel FAU 20114883230 hard<br>Fecha y hora: 27.06.2019 11:33:33 |
| **Aprobado por:** | **Directorio de ENACO S.A.** | |

| Control de Cambios | | | |
|---|---|---|---|
| **Fecha** | **Versión** | **Sección / Ítem** | **Descripción del cambio:** |
| Junio 2019 | 00 | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| N° Acuerdo de Directorio |
|---|
| ACUERDO N° 025-2019 DE FECHA 28/06/2019 |

## 1. INTRODUCCIÓN

El conflicto es una situación entre dos personas o grupos de personas, con planteamientos distintos en una o varias cuestiones, que originan confrontación, oposición o que emprendan acciones al percibir que los intereses de la otra parte le son adversos o perjudiciales.

Por su naturaleza, el conflicto se convierte en un elemento importante dentro de las relaciones de ENACO S.A con sus grupos de interés pues revelan los intereses de las partes.

La búsqueda de la solución pasa por evitar centrarse en atribuir culpas. Es necesario centrarse en el futuro, que es donde están las soluciones; las culpas están en el pasado y provocan sentimientos negativos.

## 2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y disposiciones para la gestión y la solución de controversias suscitadas entre la Empresa Nacional de la Coca S.A. y sus grupos de interés con la finalidad de obtener soluciones dentro de criterios de equidad, legalidad y razonabilidad.

## 3. ALCANCE

Este instrumento de gestión aplica para los directores, gerentes, trabajadores, en todas sus relaciones con los grupos de interés.

## 4. ENUNCIADO/DESARROLLO

4.1. En la medida de lo posible la Empresa tendrá actitud proactiva a la generación de conflictos con sus grupos de interés, si estos se presentan, el curso de acción será propiciar la comunicación y conciliación, buscando el mejor acuerdo que satisfaga a ambas partes, dentro de criterios de equidad, legalidad y razonabilidad.

4.2. Previa valoración de riesgos, se priorizará la conciliación antes que litigar por los daños consecuenciales no necesariamente monetarios que ello implica.

4.3. Las decisiones que adopten los funcionarios de ENACO S.A en la solución de conflictos deben de estar basadas en la mejor información posible al momento de la toma de la decisión, ajustadas a criterios de licitud y razonabilidad. Asimismo y de ser el caso, teniendo en cuenta la Cuarta Disposición Complementaria Final de la Ley 29622[1] .

4.4. Los conflictos se mantendrán en el ámbito en el que se presenten, lo cual quiere decir que se procurará no elevarlos a niveles mayores

4.5. La administración de ENACO S.A de acuerdo a la normativa que se encuentre vigente, mantendrá control de atención sobre los portales de Transparencia, Buzón de Denuncias del Código de Ética, y de Sugerencias , por ser los canales primarios

[1] **Ley 29622 Cuarta Disposición Complementaria: Criterios para el ejercicio del control ante decisiones discrecionales.** En los casos en que la legislación vigente autorice a los funcionarios expresamente algún grado de discrecionalidad para determinada toma de decisión, los órganos del Sistema Nacional de Control no pueden cuestionar su ejercicio por el solo hecho de tener una opinión distinta. Tales decisiones solo pueden observarse si fueron tomadas sin una consideración adecuada de los hechos o riesgos en el momento oportuno, o por los resultados según los objetivos y metas planteados cuando, en los casos en que la normativa permita varias interpretaciones, la decisión se aparta de la interpretación adoptada por el órgano rector competente en la materia.

para atender adecuadamente a los grupos de interés previo a que se genere un conflicto. Corresponde al Directorio, la supervisión, para dicho efecto, la Gerencia General remitirá informes periódicos de cumplimiento de acuerdo a los temas a ser tratados en el Directorio.

4.6. ENACO S.A apoyado en el Plan de Capacitación anual, desarrollará en los próximos 3 años ( 2019-2021) habilidades de comunicación organizacionales y personales en sus mandos directivos y mandos medios como herramienta preventiva a la generación de conflictos, dado que lograr una comunicación efectiva depende de aspectos relacionados con las diferencias de percepción en función de los conocimientos y experiencias de las personas, y las reacciones emocionales como la ira, el odio, el amor y el miedo, entre otras, influyen en la manera cómo se entienden las cosas.

4.7. ENACO S.A., promoverá un clima laboral idóneo entre la Empresa y los trabajadores, velando por el respeto de sus derechos y observando el cumplimiento de sus obligaciones.

4.8. La Empresa evaluará y tendrá en cuenta las sugerencias que sus trabajadores y los grupos de interés hagan llegar orientadas a implementar mejoras y desarrollo de la Empresa.

4.9. Los aspectos operativos derivados de la presente Política, podrán ser normados mediante Directiva interna por la Gerencia de Planeamiento Presupuesto e Informática a propuesta de cualquier área de la empresa que advierta esta necesidad.

## 5. DOCUMENTACIÓN INTERNA RELACIONADA

5.1. Código de Ética de ENACO S.A.