

Cap. 25: Resolución de Conflictos

25. Resolución de Conflictos

Donde hay personas, hay conflictos. No se trata de evitarlos (eso es imposible) sino de tener mecanismos claros y justos para resolverlos. Estos son los conflictos más comunes en cooperativas energéticas y cómo manejarlos.

Conflicto 1: Un miembro no paga sus cuotas

Situación: Un miembro debe 3 meses de cuotas y no responde a los llamados.

Protocolo:

1. **Primer aviso (verbal o WhatsApp):** El tesorero contacta al miembro amablemente. "Notamos que tienes cuotas pendientes. ¿Hay alguna dificultad? ¿Cómo podemos ayudar?"
2. **Segundo aviso (escrito):** Si pasan 15 días sin respuesta, se envía una carta o mensaje formal: "Según los estatutos, tienes [X] días para ponerte al día o se suspenderán tus beneficios."
3. **Plan de pago:** Si el miembro manifiesta dificultad económica, la Junta Directiva puede aprobar un plan de pago flexible.
4. **Suspensión:** Si después de 60 días no hay respuesta ni pago, la Junta Directiva puede suspender los beneficios del miembro (pero mantiene su membresía).
5. **Exclusión:** Si después de 6 meses no hay resolución, la Junta Directiva puede proponer la exclusión a la Asamblea General. El miembro tiene derecho a ser escuchado antes de la decisión.

Conflicto 2: Percepción de distribución desigual de beneficios

Situación: Algunos miembros sienten que otros se benefician más.

Protocolo:

1. **Transparencia total:** Publique los informes financieros donde todos los vean (tablero comunitario, WhatsApp). Cuando la información es pública, las sospechas se reducen.
2. **Explicar el mecanismo:** Los beneficios se distribuyen proporcionalmente a los CPC que tiene cada miembro. Si alguien tiene más CPC, recibe más --- pero eso es porque aportó más. El voto sigue siendo uno por persona.
3. **Reunión de aclaración:** Si persiste la inconformidad, convoque una reunión donde el tesorero explique con números exactos cómo se distribuyeron los beneficios.

Conflicto 3: Desacuerdos en la Junta Directiva

Situación: El presidente y el tesorero no se ponen de acuerdo sobre cómo usar un fondo.

Protocolo:

1. **Debate en Junta:** Las decisiones de la Junta se toman por mayoría. Si hay empate, se puede posponer la decisión para buscar más información.
2. **Mediación del Comité de Vigilancia:** Si el desacuerdo es persistente, el Comité de Vigilancia puede mediar.
3. **Decisión de la Asamblea:** Si la Junta no puede resolver, el tema se lleva a la Asamblea General, que decide por votación.
4. **Regla de oro:** Nunca tomen decisiones financieras en caliente. Si hay conflicto, pospongan 48 horas y decidan con cabeza fría.

Conflicto 4: Problemas con el operador técnico

Situación: Los paneles están produciendo menos de lo prometido, o el operador no responde a solicitudes de mantenimiento.

Protocolo:

1. **Documentar:** Registren por escrito (con fecha y evidencia) qué está pasando: producción real vs. producción prometida, solicitudes de mantenimiento no atendidas.
2. **Comunicación formal:** Envíen una carta formal al operador describiendo el problema y citando las cláusulas del contrato que se están incumpliendo.
3. **Apoyo de CTH:** Notifiquen a CleantechHUB. CTH actúa como mediador entre la comunidad y el operador.
4. **Escalamiento:** Si el operador no responde, CTH puede activar las cláusulas contractuales de incumplimiento, incluyendo penalidades o terminación del contrato.

Conflicto 5: Liderazgo concentrado o autoritario

Situación: Un presidente que toma decisiones sin consultar, que no convoca reuniones, o que actúa como si la cooperativa fuera suya.

Protocolo:

1. **Conversación directa:** Miembros del Comité de Vigilancia hablan con el presidente: "Necesitamos que las decisiones se tomen en Junta, como dicen los estatutos."
2. **Convocatoria del Comité de Vigilancia:** Si no hay cambio, el Comité puede convocar una reunión extraordinaria de Junta Directiva para abordar el tema.
3. **Asamblea extraordinaria:** Si el problema persiste, el Comité de Vigilancia o un grupo de al menos el 20% de los miembros puede convocar una Asamblea General Extraordinaria para discutir el tema y, si es necesario, revocar el mandato del presidente y elegir uno nuevo.
4. **Prevención:** Establezcan límites de reelección en los estatutos (máximo 2 períodos consecutivos).

Mecanismo de resolución de conflictos (paso a paso)

1. **Diálogo directo** entre las partes involucradas.
2. **Mediación interna** por el Comité de Vigilancia.
3. **Decisión de la Junta Directiva** si el Comité no logra resolver.
4. **Decisión de la Asamblea General** si la Junta no logra resolver.
5. **Mediación externa** en un Centro de Conciliación del municipio (último recurso antes de acciones legales).