



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION Y RESOLUCION DE CONTROVERSIAS

MADERAS & LAMINADAS PREISING E.I.R.L.



1. OBJETIVO

Establecer un proceso formal y accesible para la identificación, atención, tratamiento y resolución oportuna de controversias relacionadas con el cumplimiento de las leyes aplicables o el derecho consuetudinario en el contexto forestal, garantizando la participación de los actores involucrados de forma culturalmente apropiada, respetuosa y transparente, mediante mecanismos dentro del ámbito de las operaciones de manejo forestal, en cumplimiento del estándar FSC-STD-PER-02-2024_ES.

2. DEFINICIONES

- **Controversia:** Diferencia, conflicto o disputa entre partes vinculadas a aspectos legales o derechos tradicionales.
- **Derecho consuetudinario:** Conjunto de normas no escritas, aceptadas socialmente y practicadas de manera continua por comunidades nativas o tradicionales.
- **Culturalmente apropiado:** Adaptado a las costumbres, nivel de comprensión y formas tradicionales de relación de los actores.
- **Mediación:** Mecanismo de resolución donde un tercero facilita el diálogo entre las partes.
- **Resolución extrajudicial:** Solución de una controversia fuera del ámbito judicial, mediante diálogo, conciliación, mediación u otros mecanismos pacíficos.

3. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las personas naturales o jurídicas, comunidades nativas, poblaciones locales, trabajadores, contratistas, autoridades y otras partes interesadas que presenten controversias vinculadas a las actividades forestales en la Unidad de Manejo Forestal.

4. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- Estándar FSC-STD-PER-02-2024_ES
- Ley N. 29763 – Ley Forestal y de Fauna Silvestre
- Ley N. 29785 – Ley de Consulta Previa
- Convenio 169 de la OIT
- Reglamento Interno de la Organización

5. IMPORTANCIA DEL PROCEDIMIENTO

- Participación de las partes involucradas.
- Garantiza imparcialidad.
- Transparencia en la documentación y procesos.
- Protege los derechos de los trabajadores y terceros.
- Genera buena fe en el tratamiento del conflicto.
- Asegura el cumplimiento del Estándar FSC-STD-PER-02-2024_ES.
- Respeto a los derechos colectivos y culturales.
- No represalia.

6. ETAPAS DEL PROCESO

6.1 Recepción de la controversia

- ✓ A través de buzones, reuniones, visitas, correo, o verbalmente.
- ✓ Se registra en el Formato de Registro de Controversias.
- ✓ Se entrega constancia de recepción de controversia al denunciante.

6.2 Análisis y evaluación inicial:

- ✓ Clasificación del tipo de controversia (legal, laboral, territorial, consuetudinaria).
- ✓ Se define el tipo de controversia y su nivel de complejidad.
- ✓ Se identifica si es individual o colectiva.

6.3 Priorización y programación de plazos:

- ✓ Reunión inicial de diálogo: Convocatoria a las partes para explorar opciones de solución.
- ✓ Las controversias urgentes se atienden en un máximo de **48 horas**.
- ✓ Las no urgentes se programan en un plazo no mayor a **5 días** hábiles.

6.4 Diálogo y mediación

- ✓ Se convoca a las partes.
- ✓ Se realiza el abordaje con facilitador o representante de confianza.
- ✓ Acta de Acuerdos y Compromisos: Formalización mediante acta suscrita.
- ✓ Se registran actas firmadas por las partes.

6.5 Resolución y seguimiento

- ✓ Se comunica oficialmente la resolución.
- ✓ Supervisión de cumplimiento de los acuerdos.
- ✓ Se aplican medidas correctivas si corresponde.
- ✓ Se realiza seguimiento posterior.

6.6 Cierre

Registro formal y archivo documental.

7. PRINCIPIOS RECTORES

- Imparcialidad.
- Transparencia.
- Acceso a mecanismos justos.
- Documentación y trazabilidad.

8. CRITERIOS FSC REALCIONADOS

- 1.6 – Cumplimiento de Resolución de controversias
- 2.6 – Mecanismos para resolver controversias de los trabajadores
- 3.2.3 – Resolución de controversias con pueblos indígenas.
- 4.6 – Resolución de controversias con comunidades locales

9. MECANISMOS CULTURALMENTE APROPIADOS

- Explicaciones gráficas o habladas.
- Espacios seguros: reuniones, asamblea, casa comunal, visita de campo.
- Validación con autoridades.

10. DIVULGACIÓN DEL PROCESO

- Socialización en capacitaciones, talleres, reuniones y visitas.
- Difusión a través de murales, afiches, cartillas, entre otros.
- Disponible en formato físico y digital.

11. ROLES Y RESPONSABILIDADES

- Área o responsable designado: liderar la atención de controversias.
- Dirección o Gerencia: validar compromisos y estrategias de solución.
- Personal operativo: comunicar y facilitar información oportuna.
- Las partes involucradas y observadores externos (si se requiere).

12. REGISTROS Y ARCHIVOS

- Registro de Controversias
- Constancia de recepción de controversia – **Anexo 1**
- Actas de reunión (Acuerdos y Compromisos) – **Anexo 2**
- Informes de cierre – **Anexo 3**

13. MONITOREO Y MEJORA CONTINUA

- Fortalecer los canales de comunicación con comunidades vecinas.
- Indicadores: tiempo de atención, nivel de satisfacción, reincidencia.
- Encuestas de percepción y sugerencias.
- Capacitar al personal en resolución de controversias.
- Mantener actualizada la documentación legal y acuerdos previos.
- Revisión anual del proceso con informe de mejoras.

14. ARTICULACIÓN CON NORMATIVA Y POLÍTICAS

Este procedimiento se encuentra alineado con el cumplimiento legal y de los derechos en conformidad con el Estándar FSC-STD-PER-02-2024_ES.


MADERAS & LAMINAS IRREISING E.I.R.L.
Luis Humberto Pleising Valle
DNI: 11322782
TITULAR/REPRESENTANTE



REGISTRO DE CONTROVERSIAS – MADERAS & LAMINADAS PREISING E.I.R.L.



ANEXO 1: CONSTANCIA DE RECEPCIÓN DE CONTROVERSIA

MADERAS & LAMINADAS PREISING E.I.R.L.

Procedimiento de Atención y Resolución de Controversias

En la ciudad de _____, a los _____ días del mes de _____ del año _____, se deja constancia que:

1. Datos de la parte denunciante

Nombre completo: _____

DNI/Documento: _____

Correo: _____ Teléfono: _____

2. Datos de la controversia presentada

Fecha de presentación: _____ / _____ / _____

Medio de presentación: Verbal Escrita Correo Otro (especificar) _____

Tipo de controversia: Laboral Legal Ambiental Otra (especificar) _____

Breve descripción de la controversia:

3. Registro

La controversia ha sido registrada en el Formato de Registro de Controversias bajo el código N.º _____.

4. Observaciones iniciales

Firma del Receptor

Firma del denunciante

Nombre del Receptor: _____

Cargo del receptor: _____



ANEXO 2: ACTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS

MADERAS & LAMINADAS PREISING E.I.R.L.

Procedimiento para la Atención y Resolución de Controversias

En la ciudad de _____, a los _____ días del mes de _____ del año _____, siendo las _____ horas, se reunieron las partes involucradas en la controversia registrada con el código N.º _____, con el objetivo de establecer acuerdos y compromisos que permitan su resolución de forma transparente, justa y documentada.

1. Identificación de las partes

Parte 1 (Denunciante): _____

Documento de identidad: _____

Parte 2 (Denunciado/Organización): _____

Representante: _____

2. Descripción breve de la controversia

3. Acuerdos y compromisos

Después de dialogar, las partes acuerdan lo siguiente:

1. _____
2. _____
3. _____

4. Plazos y responsables

Los acuerdos deberán cumplirse en los plazos siguientes, con responsables definidos:

- Acuerdo 1 – Plazo: _____ / Responsable: _____
- Acuerdo 2 – Plazo: _____ / Responsable: _____
- Acuerdo 3 – Plazo: _____ / Responsable: _____
- Acuerdo 4 – Plazo: _____ / Responsable: _____

5. Seguimiento

El área designada realizará el seguimiento del cumplimiento de los acuerdos, registrando avances y comunicando a las partes interesadas.

6. Conformidad

Las partes expresan su conformidad con los acuerdos adoptados, firmando la presente acta en señal de aceptación.

Firma del Denunciante

Nombre del Denunciante _____

Firma del Denunciado

Nombre del denunciado/representante: _____

Firma del Mediador

Nombre del mediador/representante de NFO: _____



ANEXO 3: INFORME DE CIERRE DE CONTROVERSIAS

MADERAS & LAMINADAS PREISING E.I.R.L.

Procedimiento para la Atención y Resolución de Controversias

De acuerdo con lo establecido en el Procedimiento para la Atención y Resolución de Controversias, se emite el presente Informe de Cierre de Controversia, con el fin de dejar constancia del tratamiento, resolución y resultados obtenidos en el caso registrado.

1. Datos generales de la controversia

Código de registro: _____

Fecha de recepción: _____ / _____ / _____

Tipo de controversia: Laboral Legal Ambiental Otra: _____

Denunciante: _____

Parte involucrada: _____

2. Descripción breve de la controversia

3. Tratamiento y acciones implementadas

4. Acuerdos y compromisos alcanzados

5. Seguimiento realizado

6. Resultados y cierre

Se deja constancia que la controversia fue atendida de acuerdo con el procedimiento institucional, cumpliéndose con los acuerdos establecidos y quedando las partes notificadas de la resolución adoptada.

Firma del responsable de Área designada**Nombre del Responsable:** _____

Firma del denunciante**Nombre del Denunciante:** _____

Firma del denunciado/representante:**Nombre del Representante:** _____