



---

# **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 & LAMINADAS PREISING E.I.R.L.  
Luis Humberto Preising Valle  
DNI: 81822762  
TITULAR SERENTE



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

[illegible]



## **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 CONTROVERSIA**

**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:** \_\_\_\_\_