2026

RESUMEN PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, CONFLICTOS Y CONTROVERSIAS

MADERERA VERDE PERÚ S.A.C.

Pucallpa – Ucayali - Perú

Versión I – junio 2026

I. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO

Maderera Verde Perú S.A.C. promueve un enfoque preventivo orientado al diálogo y la búsqueda de soluciones consensuadas, con el fin de mantener relaciones respetuosas con las comunidades nativas, trabajadores, contratistas, proveedores y demás partes interesadas. La empresa reconoce y respeta los derechos e intereses de las poblaciones vinculadas a sus operaciones forestales.

Este Protocolo establece las etapas y mecanismos para la recepción, evaluación, atención, seguimiento y cierre de quejas, reclamos, conflictos y controversias, promoviendo la prevención y el fortalecimiento de relaciones basadas en el respeto mutuo y la buena fe.

Objetivo

Establecer un mecanismo transparente, accesible y oportuno para la recepción, evaluación, atención y resolución de quejas, reclamos, conflictos o controversias relacionadas con las actividades forestales de Maderera Verde Perú S.A.C. y sus operadores.

Alcance

Aplica a: CN Nuevo Polo Sur, CN Payorote, comuneros, trabajadores, contratistas, proveedores, empresas operadoras y demás partes interesadas.

Definiciones clave

Término	Definición
Queja	Manifestación de insatisfacción o malestar respecto a una situación o actividad relacionada con las operaciones forestales.
Reclamo	Solicitud presentada cuando se considera que un derecho, acuerdo o compromiso no ha sido cumplido adecuadamente.
Conflicto	Situación en que dos o más partes tienen intereses u opiniones diferentes que generan desacuerdos y requieren atención.
Controversia	Desacuerdo formal entre partes respecto a una situación, decisión o compromiso que requiere diálogo, negociación o resolución.

II. RESPONSABLES Y CANALES DE RECEPCIÓN

Responsabilidades

Actor	Responsabilidades
Maderera Verde Perú S.A.C. / El Morichal E.I.R.L.	Recibir, registrar y dar seguimiento a los casos; coordinar reuniones entre partes; custodiar documentación por 5 años.
Responsable FSC	Gestionar casos; archivar documentación en oficinas de la OMF; coordinar evaluación y seguimiento.
Partes involucradas	Presentar información completa del caso; participar activamente en el proceso de diálogo y negociación.
Gerente General	Apoyar la gestión en todas las etapas; asumir la responsabilidad en el Tercer Nivel de atención.

Niveles internos de atención

Nivel	Responsable	Cuándo actúa
Primer nivel	Responsable de área	Primera instancia; resuelve dentro de los canales permisibles definidos.
Segundo nivel	Sub Gerente o Gerente del área operativa	Cuando el primer nivel no logra resolver el caso.
Tercer nivel	Gerente General	Cuando los niveles anteriores no lograron resolución satisfactoria.

Canales de recepción

- Presencial en las oficinas de Maderera Verde Perú S.A.C.
- Comunicación escrita presentada por la Comunidad Nativa, organizaciones u otras partes interesadas.
- A través del Responsable de Certificación FSC.
- Correo electrónico institucional: mverdeperusac@gmail.com
- Durante asambleas comunales, reuniones u otros espacios de participación debidamente registrados.

Todo caso recibido será registrado en el Registro de Atención de Quejas, Reclamos, Conflictos y Controversias y acusado de recibo en un plazo máximo de 5 días hábiles.

III. SITUACIONES QUE PUEDEN GENERAR CONTROVERSIAS

Categoría	Situaciones identificadas
Acuerdos y contratos	Incumplimiento de acuerdos suscritos con la Comunidad; disconformidad en distribución de beneficios o compensaciones; conflictos laborales o de contratación local.
Acceso y territorio	Restricción temporal de acceso a áreas de uso tradicional; interferencia con actividades de pesca, caza o recolección; disputas por caminos de acceso o zonas de amortiguamiento; superposición de áreas.
Impactos ambientales	Afectación real o percibida de AVC 5 y AVC 6; derrames de combustibles o lubricantes; daños a bienes, cultivos, infraestructura o recursos de terceros.
Operaciones forestales	Accidentes o incidentes en operaciones; ruido o tránsito de maquinaria que genere molestias; afectación de áreas no autorizadas.
Derechos y límites	Derechos comunales; quejas por afectación de derechos ciudadanos; cualquier otra situación que afecte derechos o intereses de partes interesadas.

Colindantes e instituciones relevantes

Tipo	Nombre
Comunidades Nativas	CN Nuevo Polo Sur del Puinahua, CN Nuevo San Antonio, CN Payorote, CN Betsaida
Área Natural Protegida	Reserva Nacional Pacaya Samiria (SERNANP)
Instituciones	ARFFS, SERFOR, OSINFOR

IV. PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y SOLICITUDES

Aplica a solicitudes de: información sobre operaciones, puestos laborales, apoyo social, convocatorias a actividades o reuniones, y oferta de servicios o productos. Las solicitudes pueden presentarse de forma presencial o por medios virtuales.

Paso	Acción	Responsable
1. Recepción	Recibir la solicitud (presencial o virtual) y registrarla con: nombre, fecha, motivo, institución y firma.	Responsable FSC
2. Evaluación	Revisar la solicitud y determinar el área responsable de atenderla.	Responsable FSC
3. Derivación	Derivar a la instancia correspondiente e informar al solicitante el canal de atención asignado.	Responsable FSC
4. Respuesta	Elaborar respuesta oportuna con lenguaje claro, simple y respetuoso. Comunicar en un plazo razonable.	Área derivada
5. Registro y archivo	Archivar la solicitud y la respuesta en el registro de consultas. Documentación custodiada por 5 años.	Responsable FSC

Principios transversales: cortesía, prontitud, transparencia, simplicidad y respeto.

V. PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y CONTROVERSIAS

Nota: si la controversia está relacionada con un área específica o límites de la comunidad, todas las operaciones en dicha zona serán paralizadas hasta resolver el caso.

Paso	Acción	Responsable
1. Recepción	Recibir o identificar el caso (presencial, escrito o virtual). Acusar recibo en máx. 5 días hábiles.	Responsable FSC
2. Registro	Registrar el caso en el Registro de Controversias: código, tipo, descripción, fecha y partes.	Responsable FSC
3. Evaluación	Revisar antecedentes, investigar los hechos e identificar las causas del desacuerdo.	Resp. FSC + Operador
4. Comunicación formal	Notificar formalmente a todas las partes involucradas. Notificar a terceros si corresponde.	Responsable FSC
5. Diálogo directo	Intentar acuerdo entre partes. Plazo: hasta 30 días hábiles. Puede solicitarse participación de ARFFS, SERFOR u otra autoridad.	Partes involucradas
6a. Acuerdo logrado	Firmar acta de acuerdo. Establecer compromisos y plazos de cumplimiento. Seguimiento hasta cierre.	Responsable FSC
6b. Sin acuerdo	Activar facilitación o mediación externa (ente neutral). Si persiste: Conciliación → Arbitraje → Poder Judicial.	Ente externo / Autoridad
7. Cierre del caso	Verificar cumplimiento de acuerdos. Registrar resultado y cerrar el caso en el registro.	Responsable FSC

Plazos de referencia

Etapa	Plazo
Acuse de recibo del caso	5 días hábiles
Evaluación inicial	15 días hábiles
Diálogo entre partes	30 días hábiles
Mediación externa	Según acuerdo entre partes
Seguimiento	Hasta el cierre completo del caso

Mecanismos alternativos de resolución

Mecanismo	Descripción
Negociación	Las partes buscan directamente una solución que satisfaga sus intereses comunes sin intervención de terceros.
Mediación	Se incorpora una persona neutral y externa que facilita el diálogo sin imponer decisiones.
Conciliación	Un conciliador propone soluciones posibles que las partes pueden aceptar o rechazar.
Arbitraje	Un árbitro toma una decisión vinculante que se impone a todas las partes involucradas.
Poder Judicial / Defensoría del Pueblo	Última instancia: autoridad competente o Juez de Paz resuelve en equidad o conforme a ley.

VI. ESTIMACIÓN POR PÉRDIDA O DAÑO DE RECURSOS

Esta sección es una guía referencial. No reemplaza los mecanismos de valorización, compensación o reparación establecidos por la legislación vigente ni los acuerdos suscritos entre las partes.

Tipo de daño	Criterios de estimación y compensación
Recursos naturales (flora / fauna)	Valorización consensuada entre todas las partes. Se distinguen impactos directos (pérdida de biodiversidad, hábitat, especies nativas) e indirectos (contaminación de suelo, agua, emisiones). Se firmará un documento de mutuo acuerdo con montos definitivos.
Bienes materiales	Negociación considerando la coyuntura en que se produjeron los daños. El acuerdo/pago debe representar la reposición del bien en las condiciones previas al daño.
Integridad humana	Se aplica la legislación vigente. En caso de accidentes: seguros (SOAT u otros), pago solidario a la familia. En caso de fallecimiento: mecanismos legales correspondientes y asesoramiento a la familia afectada.
Derechos comunales y prácticas tradicionales	Coordinación con Federaciones Nativas, Ministerio de Cultura, Viceministerio de Interculturalidad, Ministerio Público u otras instancias pertinentes para determinar la compensación adecuada.

VII. RECOMENDACIONES PARA ABORDAR ADECUADAMENTE UN CASO

Pregunta clave	Orientación práctica
¿Cómo abordar el caso?	Transformar el conflicto latente en manifiesto para que sea evidente. Poner en marcha una estrategia conjunta con aliados. Aplicar enfoques creativos y no violentos.
¿Cómo gestionarlo favorablemente?	Conocer a fondo los factores que lo generan. Comprender las preocupaciones, intereses y expectativas de todas las partes. Buscar soluciones mutuamente aceptables.
¿Cómo organizar la estrategia?	Analizar cuándo se originó y qué intereses están en juego. Disponer de estudios técnicos que sustenten la posición. Identificar actores con poder de decisión y sus niveles de participación.
¿Cómo elaborar un plan de acción?	Trabajar en equipo con debates y respeto a los acuerdos. Definir: actividades, justificación, tareas y responsables, recursos necesarios y plazos concretos para cada acción.

Consideraciones especiales para Comunidades Nativas: cuando la controversia afecte derechos colectivos, uso del territorio, recursos naturales o sitios culturales, la resolución deberá respetar los principios del CLPI y los mecanismos internos de toma de decisiones de la comunidad. Las actas de colindancia se renovarán cada 1 a 5 años o ante cambios relevantes.

VIII. ANEXOS – REGISTROS

Registro de Atención de Quejas, Reclamos, Conflictos y Controversias

Código	Tipo	Descripción	F. Inicio	F. Cierre	Partes	Acciones	Estado	Resultado	Responsable

Registro de Atención de Consultas y Solicitudes

Código	Fecha	Solicitante	Comunidad / Institución	Tipo	Descripción	Respuesta	Estado	Responsable