MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS

UMF 25-ATA/C-J-091-02 y UMF 25-PUC/C-J-044-02

Empresa Forestal Flor de Ucayali S.A.C

Consultora:
Miriam Matorela Zárate
Antropóloga

Pucallpa, junio de 2026

Contenido

Lista de Acrónimos 4

Resumen ejecutivo 5

1. Introducción 6

2. Objetivo del Mecanismo de Quejas y Reclamos 6

2.1. Objetivo general 6

2.2. Objetivos específicos 7

3. Alcance del mecanismo en las UMF de la empresa Forestal Flor de Ucayali S.A.C. 7

3.1. Actores que pueden presentar quejas, reclamos o controversias 7

3.2. Situaciones que pueden ingresar al Mecanismo de Quejas y Reclamos 8

3.3. Situaciones que requieren derivación a otros instrumentos sociales 8

4. Marco técnico y normativo de referencia 9

5. Principios operativos del Mecanismo de Quejas y Reclamos 10

6. Definiciones operativas para la aplicación del Mecanismo de Quejas y Reclamos 12

7. Canales de recepción y difusión del Mecanismo de Quejas y Reclamos 14

7.1. Canales de recepción 15

7.2. Difusión del mecanismo 15

7.3. Criterios para una difusión culturalmente adecuada 16

7.4. Registro de la difusión 16

8. Etapas para la atención de quejas, reclamos y controversias 17

8.1. Criterios para priorizar la atención de casos 21

8.2. Consideraciones para el cierre del caso 21

8.3. Diálogo, mediación y escalamiento extrajudicial 22

9. Criterios para evaluar medidas de solución, compensaciones o indemnizaciones justas 23

9.1. Criterios para evaluar la procedencia de una medida de solución 23

9.2. Tipos de medidas de solución 24

9.3. Criterios para compensaciones o indemnizaciones justas 25

9.4. Registro de la medida adoptada 26

10. Controversias sustanciales y suspensión temporal de operaciones en áreas específicas de las UMF 26

10.1. Criterios para identificar una controversia sustancial 26
10.2. Situaciones que podrían requerir evaluación de suspensión temporal .. 27
10.3. Alcance de la suspensión temporal 28
10.4. Decisión y registro de la medida 28
10.5. Levantamiento de la suspensión temporal 28
11. Plazos referenciales de atención 29
11.1. Plazos para casos urgentes o prioritarios 30
11.2. Ampliación de plazos 31
12. Roles y responsabilidades internas 31
12.1. Reglas internas mínimas 33
13. Registro, archivo y trazabilidad 33
13.1. Información mínima del registro 33
13.2. Reglas mínimas de trazabilidad 34
13.3. Tiempo de conservación 34
14. Articulación con los demás instrumentos de gestión social 35
15. Monitoreo, reporte y mejora continua del mecanismo 36
15.1. Aspectos mínimos de seguimiento 36
15.2. Reporte interno del MQyR 37
15.3. Mejora continua del mecanismo 37
16. Referencias normativas y técnicas consultadas 38
17. Anexos operativos del Mecanismo de Quejas y Reclamos 39

Lista de Acrónimos

Acrónimo	Significado
CLPI	Consentimiento Libre, Previo e Informado
C.N.	Comunidad Nativa
FSC	Forest Stewardship Council / Consejo de Manejo Forestal
GERFFS	Gerencia Regional Forestal y de Fauna Silvestre
MINCUL	Ministerio de Cultura
MQyR	Mecanismo de Quejas y Reclamos
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OSINFOR	Organismo de Supervisión de los Recursos Forestales y de Fauna Silvestre
PIACI	Pueblos Indígenas en Situación de Aislamiento y Contacto Inicial
POA	Plan Operativo Anual
PRC	Plan de Relacionamiento Comunitario
SERNANP	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado
SERFOR	Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre
SMS	Sistema de Monitoreo Social
UMF	Unidad de Manejo Forestal

Resumen ejecutivo

El Mecanismo de Quejas y Reclamos —MQyR— de la empresa Forestal Flor de Ucayali S.A.C. constituye una herramienta operativa para recibir, registrar, evaluar, atender, dar seguimiento y cerrar quejas, reclamos, preocupaciones o controversias relacionadas con las actividades de manejo forestal en las UMF 25-ATA/C-J-091-02 y 25-PUC/C-J-044-02.

El mecanismo ha sido diseñado para facilitar una atención ordenada, accesible, culturalmente adecuada y verificable de los casos que puedan ser presentados por comunidades nativas, caseríos, centros poblados, autoridades locales, trabajadores, contratistas, instituciones u otros actores vinculados al área de influencia social de las UMF. Su aplicación busca prevenir el escalamiento de conflictos, fortalecer la comunicación con los actores sociales y mantener evidencias documentadas para el cumplimiento del Estándar FSC Perú.

El MQyR se sustenta principalmente en los Criterios 1.6 y 4.6 del Estándar FSC Perú, relacionados con la prevención y solución de controversias sobre derecho escrito o consuetudinario, así como con la atención de quejas y la definición de medidas de solución, compensación o indemnización justa cuando corresponda.

El alcance del mecanismo comprende situaciones vinculadas a accesos, caminos, rutas, servidumbres, tránsito de madera, seguridad, presencia de personal o maquinaria, conducta de trabajadores o contratistas, compromisos sociales, límites, derechos legales o consuetudinarios, sitios sensibles, impactos sociales o solicitudes de reparación frente a posibles afectaciones relacionadas con las actividades de manejo forestal.

El procedimiento considera etapas básicas de recepción, registro, clasificación, evaluación, respuesta, verificación, propuesta de solución, implementación, seguimiento y cierre del caso. Cada etapa deberá generar evidencias mínimas, tales como fichas de recepción, registros de casos, actas, comunicaciones, fotografías, informes breves, matrices de compromisos, constancias de respuesta o registros de cierre.

El mecanismo también establece criterios para priorizar la atención de casos, evaluar medidas de solución, registrar compensaciones o indemnizaciones cuando correspondan, y valorar la suspensión temporal de operaciones en áreas específicas únicamente cuando exista una controversia sustancial vinculada a una zona determinada de la UMF.

Finalmente, el MQyR se articula con los demás instrumentos de gestión social de la empresa, como el Plan de Relacionamiento Comunitario, la Matriz de Impactos Sociales y Medidas de Manejo, el Plan de Acción con Actores Identificados, el Sistema de Monitoreo Social, el análisis de aplicabilidad del CLPI, el Registro de Sitios de Importancia Cultural y el Plan de Contingencia PIACI. De esta manera, contribuye a una gestión social preventiva, proporcional, trazable y verificable en el marco de la certificación FSC.

1. Introducción

El presente Mecanismo de Quejas y Reclamos —MQyR— ha sido elaborado para la empresa Forestal Flor de Ucayali S.A.C., como parte del proceso de implementación de los instrumentos sociales requeridos para la certificación en Manejo Forestal bajo el Estándar FSC-STD-PER-02-2024_ES.

Este instrumento responde a la necesidad de contar con un procedimiento interno que permita canalizar, registrar y atender de manera ordenada las quejas, reclamos, preocupaciones o controversias que puedan presentarse en relación con las actividades de manejo forestal desarrolladas en las UMF 25-ATA/C-J-091-02 y 25-PUC/C-J-044-02.

El MQyR se aplica de manera proporcional al tipo de caso, al actor involucrado, al nivel de prioridad, a la posible afectación identificada y a la relación del hecho reportado con las actividades de manejo de la empresa. Su implementación no implica asumir automáticamente responsabilidad o afectación, sino asegurar que todo caso recibido sea evaluado, respondido y documentado según corresponda.

Este mecanismo forma parte del conjunto de instrumentos de gestión social de la empresa y se articula con el Plan de Relacionamiento Comunitario, el Sistema de Monitoreo Social, la Matriz de Impactos Sociales y Medidas de Manejo, el Plan de Acción con Actores Identificados, el Registro de Sitios de Importancia Cultural, el análisis de aplicabilidad del CLPI y el Plan de Contingencia PIACI.

En ese sentido, el MQyR contribuye a fortalecer una gestión social preventiva, transparente y verificable, permitiendo atender oportunamente las preocupaciones de los actores sociales, reducir el riesgo de conflictos, documentar las medidas adoptadas y generar evidencias consistentes para la certificación FSC.

2. Objetivo del Mecanismo de Quejas y Reclamos

2.1. Objetivo general

Establecer un procedimiento interno, accesible, culturalmente adecuado y verificable para recibir, registrar, evaluar, atender y cerrar quejas, reclamos, preocupaciones o controversias relacionadas con las actividades de manejo forestal de la empresa Forestal Flor de Ucayali S.A.C. en las UMF 25-ATA/C-J-091-02 y UMF 25-PUC/C-J-044-02, contribuyendo a la prevención y resolución oportuna de conflictos y al cumplimiento de los Criterios 1.6 y 4.6 del Estándar FSC Perú.

2.2. Objetivos específicos

a) Definir canales claros para que comunidades nativas, caseríos, centros poblados, autoridades locales, trabajadores, contratistas, instituciones u otros actores puedan presentar quejas, reclamos, preocupaciones o controversias vinculadas a la operación forestal.
b) Establecer criterios para registrar, clasificar, evaluar, responder y dar seguimiento a los casos recibidos, asegurando trazabilidad documental.
c) Orientar la atención de controversias relacionadas con derechos legales o consuetudinarios, accesos, servidumbres, rutas, acuerdos, compromisos o posibles impactos derivados de las actividades de manejo.
d) Definir criterios para evaluar medidas de solución, reparación, compensación o indemnización justa, así como la suspensión temporal de operaciones en áreas específicas cuando corresponda.

3. Alcance del mecanismo en las UMF de la empresa Forestal Flor de Ucayali S.A.C.

El presente Mecanismo de Quejas y Reclamos aplica a las quejas, reclamos, preocupaciones o controversias relacionadas con las actividades de manejo forestal de la empresa Forestal Flor de Ucayali S.A.C. en las UMF 25-ATA/C-J-091-02 y 25-PUC/C-J-044-02.

Su aplicación comprende a los actores sociales e institucionales vinculados al área de influencia social de ambas UMF, considerando los niveles de relacionamiento definidos en el Plan de Relacionamiento Comunitario: actores prioritarios, actores preventivos y actores institucionales.

3.1. Actores que pueden presentar quejas, reclamos o controversias

Podrán presentar quejas, reclamos, preocupaciones o controversias:

Tipo de actor	Actores referenciales
Comunidades nativas prioritarias	C.N. Saasa, C.N. Nueva Vida de Sheshea y C.N. San Luis de Contamanillo
Caserío / centro poblado prioritario	Caserío / C.P. Mazaray

Comunidades nativas preventivas	C.N. Flor de Ucayali, C.N. Nuevo San Luis de Caco, C.N. Pueblo Nuevo del Caco y C.N. Curiaca
Caseríos preventivos	07 de Julio, San José, Jordán, Santa Sofía y Gilgal
Actores institucionales	GERFFS, SERFOR, OSINFOR, SERNANP, MINCUL, autoridades locales, federaciones indígenas u otras instituciones relevantes
Otros actores vinculados	Trabajadores, contratistas, proveedores locales, terceros o individuos de la localidad que puedan verse afectados por actividades de manejo

La inclusión de un actor en este mecanismo no implica reconocer automáticamente afectación, responsabilidad o controversia vigente. Cada caso deberá ser registrado, evaluado y atendido según la información disponible y la naturaleza de la situación reportada.

3.2. Situaciones que pueden ingresar al Mecanismo de Quejas y Reclamos

El MQyR podrá recibir casos relacionados con:

a) Accesos, caminos, rutas, servidumbres o tránsito de madera.
b) Ruido, polvo, seguridad, presencia de personal, maquinaria o vehículos.
c) Posibles afectaciones a derechos legales o consuetudinarios.
d) Incumplimiento o desacuerdo sobre compromisos, acuerdos o convenios.
e) Preocupaciones sobre límites, zonas de uso, sitios sensibles o recursos locales.
f) Posibles impactos sociales derivados de actividades de manejo.
g) Conducta de trabajadores, contratistas o terceros vinculados a la operación.
h) Solicitudes de reparación, compensación o indemnización justa cuando corresponda.
i) Controversias que puedan ser resueltas oportunamente por vía extrajudicial.
j) Alertas sociales que requieran derivación a otros instrumentos del Producto 3.

3.3. Situaciones que requieren derivación a otros instrumentos sociales

El MQyR registra y gestiona el caso, pero podrá derivar la evaluación técnica o el seguimiento específico a otros instrumentos, según corresponda:

Situación identificada	Instrumento vinculado
Posible impacto social asociado a actividades de manejo	Matriz de Impactos Sociales y Medidas de Mitigación
Compromiso o acción pendiente con actor social	Plan de Acción con Actores Identificados
Queja o preocupación recibida durante reuniones o visitas	Plan de Relacionamiento Comunitario y MQyR
Caso que requiere seguimiento periódico	Sistema de Monitoreo Social
Posible afectación de derechos indígenas	Análisis de aplicabilidad del CLPI
Sitio cultural, espiritual, ecológico o conocimiento tradicional reportado	Registro de Sitios de Importancia Cultural
Alerta, indicio o reporte relacionado con PIACI	Plan de Contingencia PIACI y comunicación a autoridad competente

El MQyR no reemplaza dichos instrumentos; permite activar su uso, mantener la trazabilidad del caso y asegurar que la respuesta al actor involucrado quede documentada.

4. Marco técnico y normativo de referencia

El Mecanismo de Quejas y Reclamos —MQyR— de la empresa Forestal Flor de Ucayali S.A.C. se sustenta principalmente en los Criterios 1.6 y 4.6 del Estándar FSC Perú, vinculados con la identificación, prevención y solución de controversias sobre derecho escrito o consuetudinario, así como con la atención de quejas, reclamos y posibles medidas de solución, compensación o indemnización justa cuando correspondan.

En el ámbito de las UMF 25-ATA/C-J-091-02 y 25-PUC/C-J-044-02, este mecanismo permite atender situaciones relacionadas con accesos, caminos, rutas, servidumbres, tránsito de madera, compromisos, posibles impactos sociales, derechos legales o consuetudinarios, sitios sensibles, conducta de trabajadores o contratistas, y otras preocupaciones vinculadas a las actividades de manejo forestal.

El MQyR también se articula con el Principio 8 del Estándar FSC Perú, en la medida que los casos recibidos, su estado de atención, las medidas adoptadas, los tiempos de respuesta, las controversias pendientes y los temas recurrentes constituyen información relevante para el monitoreo social, la revisión interna y la mejora continua de la gestión social de la empresa.

De esta manera, el mecanismo permite mantener una trazabilidad clara entre los requisitos sociales aplicables del Estándar FSC Perú, los instrumentos de gestión social de la empresa y las evidencias generadas durante la recepción, atención, seguimiento y cierre de quejas, reclamos o controversias.

5. Principios operativos del Mecanismo de Quejas y Reclamos

El Mecanismo de Quejas y Reclamos de la empresa Forestal Flor de Ucayali S.A.C. deberá aplicarse bajo principios operativos que aseguren una atención respetuosa, accesible, oportuna, culturalmente adecuada y verificable de las quejas, reclamos, preocupaciones o controversias vinculadas a las UMF 25-ATA/C-J-091-02 y la UMF 25-PUC/C-J-044-02.

Estos principios orientan la actuación de la empresa frente a los actores sociales, trabajadores, contratistas, comunidades nativas, caseríos, centros poblados e instituciones que puedan presentar una comunicación relacionada con las actividades de manejo forestal.

N°	Principio operativo	Aplicación práctica en el MQyR
1	**Accesibilidad**	El mecanismo deberá estar disponible para comunidades nativas, caseríos, trabajadores, contratistas, autoridades locales, instituciones y otros actores vinculados a las UMF. Se podrán recibir casos mediante canales simples, como comunicación presencial, llamada, WhatsApp, carta, correo, reunión o a través del responsable social.
2	**Pertinencia cultural**	En comunidades nativas, la atención deberá considerar sus autoridades legítimas, formas de organización y espacios de decisión. Cuando el caso involucre derechos comunales, acuerdos relevantes o posibles afectaciones colectivas, se deberá

		coordinar con la junta directiva y, si corresponde, con la asamblea comunal.
3	**No represalia**	Ninguna persona, comunidad, trabajador, contratista o actor local deberá recibir sanción, amenaza, maltrato o trato desfavorable por presentar una queja, reclamo, preocupación o controversia de buena fe.
4	**Confidencialidad**	Cuando el actor que presenta el caso lo solicite, o cuando la información sea sensible, la empresa deberá resguardar la confidencialidad de la identidad del reclamante o del contenido reportado, especialmente en casos relacionados con sitios sensibles, conocimiento tradicional, conflictos internos o denuncias contra personal o contratistas.
5	**Oportunidad**	Las quejas, reclamos o controversias deberán ser registradas y atendidas en plazos razonables, según su nivel de prioridad, complejidad y posible afectación. Los casos urgentes o asociados a riesgos, impactos o controversias sustanciales deberán recibir atención prioritaria.
6	**Buena fe**	La empresa y los actores involucrados deberán participar en el proceso procurando aclarar los hechos, buscar soluciones razonables y evitar la escalada del conflicto. Este principio no impide que existan desacuerdos, pero orienta la búsqueda de una solución extrajudicial cuando sea posible.
7	**Trazabilidad documental**	Todo caso recibido deberá contar con un registro mínimo que permita verificar fecha de ingreso, actor involucrado, descripción del caso, clasificación, acciones realizadas, respuesta, acuerdos, medidas aplicadas, estado y cierre.
8	**Proporcionalidad**	La atención del caso deberá ser proporcional al tipo de queja, nivel de afectación, actor involucrado, urgencia y relación con las actividades de manejo. No todos los casos requieren el mismo nivel de investigación, reunión, compensación o escalamiento.

9	**Articulación con otros instrumentos**	Cuando el caso involucre impactos sociales, compromisos, sitios culturales, posible afectación de derechos indígenas, alertas PIACI o necesidades de seguimiento, el MQyR deberá activar el instrumento social correspondiente sin duplicar su función.
10	**Mejora continua**	Los resultados del mecanismo deberán revisarse periódicamente para identificar temas recurrentes, ajustar medidas preventivas, fortalecer la comunicación con actores sociales y mejorar la gestión social de la empresa.

6. Definiciones operativas para la aplicación del Mecanismo de Quejas y Reclamos

Para la aplicación del presente Mecanismo de Quejas y Reclamos, se utilizarán definiciones operativas sencillas, orientadas a facilitar el registro, clasificación y atención de los casos que puedan presentarse en el ámbito de las UMF 25-ATA/C-J-091-02 y UMF 25-PUC/C-J-044-02.

Término	Definición operativa	Ejemplo referencial
Consulta	Solicitud de información o aclaración sobre actividades de la empresa, rutas, accesos, acuerdos, compromisos, procedimientos o cualquier tema vinculado a la operación forestal. No implica necesariamente disconformidad.	Una autoridad local pregunta por qué ruta ingresará la empresa a una UMF o quién es la persona responsable de atender comunicaciones sociales.
Preocupación	Manifestación inicial de inquietud, duda o malestar frente a una situación que podría generar afectación, conflicto o reclamo si no es atendida oportunamente.	Un caserío expresa inquietud porque podría aumentar el tránsito de vehículos cerca de su zona de uso o camino local.
Queja	Manifestación de disconformidad presentada por una persona, comunidad, caserío, trabajador, contratista, institución u otro actor	Un poblador comunica su disconformidad porque considera que un trabajador o contratista tuvo una conducta

	respecto de una acción, omisión, conducta o situación vinculada a la empresa.	inadecuada durante una actividad de campo.
Reclamo	Solicitud expresa de atención, corrección, reparación, compensación o respuesta frente a una afectación percibida o verificable relacionada con las actividades de manejo forestal.	Una comunidad o caserío solicita la reparación de un camino que considera afectado por el tránsito asociado a la operación forestal.
Controversia	Desacuerdo entre la empresa y uno o más actores sobre hechos, derechos, compromisos, responsabilidades, impactos, accesos, servidumbres, límites, uso de recursos u otros temas que requieren un proceso de resolución.	Existe desacuerdo entre la empresa y un actor local sobre el uso de una ruta, servidumbre, acceso o compromiso previamente asumido.
Controversia sustancial	Controversia que, por su magnitud, duración o número de intereses involucrados, puede requerir medidas especiales, incluyendo la evaluación de suspensión temporal de operaciones en el área específica vinculada al caso.	Una comunidad cuestiona colectivamente el uso de un acceso específico y la situación no se resuelve oportunamente, generando riesgo de escalamiento o paralización en esa zona.
Impacto social	Cambio, afectación o consecuencia positiva o negativa sobre personas, comunidades, caseríos, medios de vida, accesos, seguridad, relaciones sociales, derechos, recursos o condiciones locales, asociado directa o indirectamente a actividades de manejo forestal.	El tránsito frecuente de vehículos genera molestias, percepción de inseguridad o deterioro de un camino usado por la población local.
Medida de solución	Acción acordada o implementada para atender una queja, reclamo o controversia, pudiendo incluir aclaración, corrección, prevención, reparación, compensación, ajuste	La empresa acuerda realizar una reunión de aclaración, reparar un tramo afectado, ajustar horarios de tránsito o

	operativo, seguimiento o derivación a otro instrumento.	reforzar reglas de conducta del personal.
Compensación o indemnización justa	Medida acordada cuando se verifica una afectación ocasionada por actividades de manejo de la empresa. Puede ser monetaria o no monetaria, y debe ser proporcional al impacto, documentada y aceptada por las partes involucradas.	Luego de verificar una afectación atribuible a la operación, la empresa acuerda una medida proporcional y documentada con el actor afectado.
Cierre del caso	Etapa en la que se registra que la queja, reclamo o controversia fue atendida, se comunicó la respuesta, se implementaron las medidas acordadas o se documentaron las razones por las cuales el caso queda pendiente o no resuelto.	Se registra que la empresa respondió el caso, implementó la medida acordada y comunicó el resultado al actor involucrado.
Disconformidad	Manifestación del actor reclamante indicando que no está conforme con la respuesta, medida propuesta o forma de cierre del caso, lo que activa una revisión interna o nueva coordinación.	El actor indica que no está conforme con la respuesta recibida y solicita que el caso sea revisado nuevamente.

Las consultas o preocupaciones simples podrán atenderse mediante comunicación directa y registro breve. Las quejas, reclamos o controversias deberán registrarse formalmente en el MQyR y seguir el procedimiento establecido en el presente documento.

7. Canales de recepción y difusión del Mecanismo de Quejas y Reclamos

La empresa Forestal Flor de Ucayali S.A.C. deberá asegurar que el Mecanismo de Quejas y Reclamos sea conocido y accesible para los actores vinculados al área de influencia social de las UMF 25-ATA/C-J-091-02 y 25-PUC/C-J-044-02.

Los canales de recepción deberán ser simples, realistas y adecuados a las condiciones de comunicación de las comunidades nativas, caseríos, centros poblados, trabajadores, contratistas e instituciones vinculadas a la operación forestal.

7.1. Canales de recepción

Las quejas, reclamos, preocupaciones o controversias podrán recibirse a través de los siguientes canales:

Canal	Aplicación práctica
Comunicación presencial	Durante reuniones, visitas de campo, coordinaciones con autoridades comunales o locales, actividades de relacionamiento o visitas a la empresa.
Responsable social designado	A través de la persona responsable de implementar el relacionamiento comunitario y registrar los casos recibidos.
Jefatura forestal o jefe de campo	Cuando el caso sea comunicado durante actividades operativas, tránsito, supervisión, patrullajes, mantenimiento de caminos o presencia de personal en campo.
Teléfono o WhatsApp	Cuando exista conectividad o el actor social utilice estos medios para comunicar una preocupación, reclamo o solicitud de atención.
Carta, acta u oficio	Cuando la queja o reclamo sea presentada formalmente por una comunidad, caserío, autoridad local, institución u organización.
Correo electrónico	Principalmente para instituciones, organizaciones, autoridades o actores que utilicen este medio.
Reuniones comunales o locales	Cuando el caso sea presentado en una reunión con comunidades nativas, caseríos o centros poblados.
Trabajadores o contratistas	Cuando el caso sea reportado internamente por personal propio o terceros vinculados a la operación.

Cuando una queja o reclamo sea recibido por personal que no sea el responsable social, deberá ser comunicado internamente y registrado en el formato correspondiente, evitando que el caso quede únicamente como comunicación verbal o informal.

7.2. Difusión del mecanismo

La empresa deberá difundir la existencia del MQyR de manera proporcional al nivel de relación con cada actor. La difusión será prioritaria con actores de relacionamiento

prioritario y se realizará de manera preventiva con actores del área de influencia social ampliada cuando exista interacción, reunión, comunicación o actividad operativa relevante.

La difusión podrá realizarse mediante:

a) Reuniones con comunidades nativas, caseríos o centros poblados.
b) Reuniones con autoridades comunales o locales.
c) Entrega de información simple sobre los canales disponibles.
d) Explicación verbal durante visitas o actividades de relacionamiento.
e) Inclusión del MQyR en actas de reunión o comunicaciones formales.
f) Inducciones a trabajadores, contratistas y personal de campo.
g) Comunicaciones por teléfono, WhatsApp, cartas o correos, cuando corresponda.

7.3. Criterios para una difusión culturalmente adecuada

La difusión del MQyR deberá considerar:

a) Uso de lenguaje claro y sencillo.
b) Explicación de qué tipo de casos pueden presentarse.
c) Indicación de los canales disponibles y responsable de recepción.
d) Aclaración de que presentar una queja o reclamo no generará represalias.
e) Explicación de que no toda queja implica automáticamente compensación, pero toda queja será registrada y evaluada.
f) Coordinación con autoridades comunales o locales cuando el caso sea colectivo.
g) Registro de la difusión realizada mediante acta, lista de asistencia, ficha de comunicación o registro de capacitación.

7.4. Registro de la difusión

Toda actividad de difusión del MQyR deberá quedar registrada, especialmente cuando se realice con actores prioritarios, trabajadores, contratistas o comunidades/caseríos vinculados a accesos, rutas, servidumbres o posibles impactos sociales.

Las evidencias mínimas podrán incluir:

Tipo de difusión	Evidencia sugerida
Reunión comunal o local	Acta, lista de asistencia, registro fotográfico
Visita o comunicación breve	Ficha de comunicación
Inducción a trabajadores o contratistas	Lista de asistencia o registro de capacitación

Carta, oficio o correo	Copia del documento enviado y cargo o constancia
Comunicación por WhatsApp o llamada	Captura, registro de llamada o ficha de comunicación

8. Etapas para la atención de quejas, reclamos y controversias

La empresa Forestal Flor de Ucayali S.A.C. deberá aplicar el presente mecanismo para atender de manera ordenada, oportuna y verificable las quejas, reclamos, preocupaciones o controversias que se presenten en relación con las actividades de manejo forestal desarrolladas en las UMF 25-ATA/C-J-091-02 y 25-PUC/C-J-044-02.

El procedimiento de atención del MQyR se organiza en una secuencia de etapas progresivas que permite ordenar el tratamiento de cada caso desde su recepción hasta su cierre. Esta secuencia facilita que la empresa registre la información mínima, clasifique adecuadamente la situación reportada, evalúe su relación con las actividades de manejo forestal, proponga una respuesta o medida de solución y documente el seguimiento correspondiente. La siguiente figura presenta, de manera visual, el flujo general que deberá seguirse para la atención de quejas, reclamos y controversias.

Como se observa en el esquema, el mecanismo no se limita a recibir una queja o reclamo, sino que requiere una revisión ordenada del caso, la verificación de la información disponible, la definición de una respuesta inicial, la propuesta de solución cuando corresponda y el seguimiento hasta su cierre. A continuación, se presenta el cuadro de etapas, responsabilidades y evidencias mínimas, con el fin de orientar la aplicación práctica del procedimiento y asegurar que cada caso cuente con trazabilidad documentaria suficiente.

Etapa	Acción	Descripción operativa	Evidencia mínima
1	**Recepción del caso**	La queja, reclamo, preocupación o controversia puede recibirse por cualquiera de los canales definidos en el mecanismo. La persona que recibe el caso deberá comunicarlo al responsable social o responsable del MQyR.	Comunicación recibida, ficha de recepción o registro inicial
2	**Registro**	Todo caso deberá registrarse con código, fecha, actor que presenta el caso, medio de recepción, descripción breve, UMF vinculada, responsable de atención y estado inicial.	Registro de Quejas y Reclamos
3	**Clasificación inicial**	El responsable del MQyR clasificará el caso según las definiciones operativas establecidas en la Sección 6 e identificará si requiere atención prioritaria o derivación a otro instrumento social.	Registro actualizado del caso
4	**Evaluación preliminar**	Se revisará si el caso requiere atención inmediata, verificación en campo, coordinación con el actor involucrado, evaluación por Gerencia o activación de medidas preventivas.	Ficha de evaluación preliminar
5	**Respuesta inicial**	La empresa comunicará al actor que el caso fue recibido y registrado, indicando el responsable de seguimiento y, cuando sea	Constancia de recepción, mensaje, acta, carta o ficha de comunicación

		posible, el plazo estimado de atención.	
6	**Verificación del caso**	Según la naturaleza del caso, se verificará información mediante revisión documental, entrevista, reunión, visita de campo, registro fotográfico, consulta interna o coordinación con terceros.	Informe breve, acta, fotografías, mapa, ficha de campo u otros documentos revisados
7	**Propuesta de solución**	La empresa definirá una medida de atención proporcional al caso, que podrá incluir aclaración, corrección, reparación, ajuste operativo, compromiso, derivación, compensación o medida preventiva.	Propuesta de solución, acta, matriz de compromisos o comunicación formal
8	**Implementación y seguimiento**	Se ejecutarán las medidas acordadas o definidas, registrando responsables, plazos, avances y evidencias de cumplimiento.	Matriz de compromisos, registro fotográfico, acta, informe o evidencia de cumplimiento
9	**Cierre del caso**	El caso podrá cerrarse cuando se haya brindado respuesta, implementado la medida acordada, documentado el resultado o explicado las razones de no cierre. El cierre deberá ser comunicado al actor involucrado.	Registro de cierre, acta, carta, ficha de comunicación o conformidad si corresponde
10	**Revisión interna por disconformidad**	Si el actor no está conforme con la respuesta o medida propuesta, podrá solicitar una revisión interna. La empresa evaluará	Registro de disconformidad, revisión interna y respuesta final

		nuevamente el caso y definirá si mantiene, ajusta o complementa la medida.	

8.1. Criterios para priorizar la atención de casos

Los casos deberán priorizarse considerando su posible gravedad, urgencia, relación con derechos, impactos, seguridad de personas o riesgo de escalamiento.

Nivel de prioridad	Criterio de aplicación	Acción esperada
Alta	Casos que involucren posible afectación de derechos, seguridad de personas, controversias por accesos o servidumbres, impactos significativos, sitios sensibles, PIACI o riesgo de escalamiento del conflicto	Registro inmediato, comunicación a Gerencia, verificación prioritaria y posible activación de otros instrumentos
Media	Casos vinculados a compromisos, molestias operativas, tránsito, polvo, ruido, caminos, expectativas de apoyo o solicitudes de atención	Registro, evaluación y respuesta dentro de plazo referencial
Baja	Consultas, solicitudes de información, aclaraciones o preocupaciones sin indicio de afectación inmediata	Registro simple y respuesta proporcional

8.2. Consideraciones para el cierre del caso

El cierre de una queja, reclamo o controversia deberá sustentarse en evidencia. El caso podrá considerarse cerrado cuando:

a) Se haya brindado una respuesta clara al actor que presentó el caso.
b) Se haya implementado la medida acordada o definida.
c) El actor haya manifestado conformidad, cuando sea posible obtenerla.
d) Se haya documentado que el caso fue derivado a otro instrumento o instancia competente.
e) Se hayan registrado las razones por las cuales el caso no pudo resolverse aún.
f) Se haya definido una ruta de seguimiento para casos pendientes o en proceso.

Cuando no exista conformidad del actor, el caso no deberá cerrarse automáticamente. Deberá registrarse la disconformidad, la respuesta de la empresa y las acciones adicionales que se evaluarán o implementarán, según corresponda.

8.3. Diálogo, mediación y escalamiento extrajudicial

La atención de quejas, reclamos y controversias deberá priorizar el diálogo directo, la comunicación transparente y la búsqueda de soluciones razonables entre Forestal Flor de Ucayali S.A.C. y el actor involucrado.

Cuando el caso no pueda resolverse mediante una respuesta directa, aclaración, medida correctiva o acuerdo inicial, la empresa podrá promover una reunión de revisión con la participación del actor afectado, su autoridad comunal o local, representantes de la empresa y, cuando sea necesario, un tercero que facilite el diálogo.

Para efectos del presente mecanismo, los mecanismos extrajudiciales podrán entenderse de la siguiente manera:

Mecanismo	Aplicación referencial
Diálogo directo	Conversación o reunión entre la empresa y el actor involucrado para aclarar el caso, revisar información y buscar una solución razonable.
Facilitación	Participación de una persona o institución que ayuda a ordenar la conversación, mejorar la comunicación y promover acuerdos, sin imponer una decisión.
Mediación	Participación de un tercero neutral que apoya a las partes para identificar intereses, revisar alternativas y construir una solución aceptada voluntariamente.
Conciliación	Mecanismo extrajudicial más formal, en el que un tercero autorizado o reconocido ayuda a las partes a alcanzar un acuerdo, cuando corresponda según la naturaleza del caso.
Otros mecanismos de resolución	Cualquier otro mecanismo acordado por las partes, siempre que sea voluntario, documentado, culturalmente adecuado y no sustituya derechos reconocidos por la normativa aplicable.

Estos mecanismos deberán aplicarse de manera proporcional a la naturaleza del caso, al actor involucrado y a la complejidad de la controversia. En comunidades nativas o caseríos, deberá considerarse la participación de autoridades legítimas y, cuando corresponda, los espacios colectivos de decisión.

El uso de mecanismos de diálogo, facilitación, mediación o conciliación no reemplaza el registro del caso en el MQyR. Toda reunión, acuerdo, resultado, desacuerdo o razón de no resolución deberá quedar documentada en el expediente correspondiente, indicando los pasos realizados y el estado del caso.

9. Criterios para evaluar medidas de solución, compensaciones o indemnizaciones justas

La empresa Forestal Flor de Ucayali S.A.C. evaluará medidas de solución, reparación, compensación o indemnización justa cuando, como resultado de la revisión de una queja, reclamo o controversia, se identifique una afectación verificable o razonablemente atribuible a las actividades de manejo forestal de la empresa.

La evaluación deberá realizarse caso por caso, considerando la información disponible, la naturaleza de la afectación, el actor involucrado, la relación del hecho con la operación forestal y la proporcionalidad de la medida propuesta.

La presentación de una queja o reclamo no genera automáticamente el derecho a una compensación o indemnización. Sin embargo, todo caso deberá ser registrado, evaluado y respondido de manera clara y documentada.

9.1. Criterios para evaluar la procedencia de una medida de solución

Para definir la medida de atención aplicable, la empresa deberá considerar:

Criterio de evaluación	Aspecto por verificar
Relación con la operación forestal	Si el hecho reportado está vinculado directa o indirectamente a actividades de manejo, tránsito de madera, accesos, caminos, personal, maquinaria, contratistas o compromisos asumidos por la empresa.
Tipo de afectación	Si se trata de una molestia temporal, daño material, afectación a acceso, seguridad, recurso local, compromiso incumplido, derecho legal o consuetudinario, o posible impacto social.
Actor afectado	Persona individual, familia, comunidad nativa, caserío, centro poblado, trabajador, contratista, institución u otro actor local.

Evidencia disponible	Actas, fotografías, testimonios, registros de campo, documentos, mapas, comunicaciones, visitas de verificación u otros medios.
Gravedad y urgencia	Nivel de riesgo, posibilidad de agravamiento, afectación a derechos, seguridad de personas o continuidad de la controversia.
Medida razonable y proporcional	Tipo de respuesta que corresponde según la afectación identificada, evitando medidas excesivas, insuficientes o no sostenibles.

9.2. Tipos de medidas de solución

Según la naturaleza del caso, la empresa podrá aplicar una o más de las siguientes medidas:

Tipo de medida	Aplicación referencial
Aclaración o información	Cuando el caso se origina por falta de información, confusión sobre actividades, rutas, límites, acuerdos, responsables o canales de comunicación.
Corrección operativa	Cuando se requiere ajustar una práctica de la operación, como tránsito, señalización, comunicación previa, ingreso de personal, uso de accesos o coordinación con actores locales.
Medida preventiva	Cuando se requiere evitar que una situación vuelva a ocurrir, mediante capacitación, comunicación anticipada, coordinación previa, control de tránsito, monitoreo o ajuste de procedimientos.
Reparación directa del daño	Cuando es posible restituir, arreglar o corregir directamente el bien, acceso, camino, infraestructura, condición o situación afectada.
Reposición	Cuando corresponde reemplazar un bien o condición afectada por otro equivalente o funcionalmente similar.
Compensación no monetaria	Cuando la solución puede darse mediante apoyo, servicio, mantenimiento, mejora local, coordinación logística u otra medida acordada y proporcional.

Compensación o indemnización monetaria	Cuando se verifica una afectación atribuible a la empresa y la medida económica resulta adecuada, proporcional y aprobada internamente.
Justiprecio o valorización razonable	Cuando se requiere estimar económicamente una afectación material, considerando evidencia disponible, costo de reposición, valor de uso local, duración de la afectación y acuerdo con el actor afectado.
Derivación	Cuando el caso requiere análisis o seguimiento en otro instrumento, como la Matriz de Impactos Sociales, el análisis de aplicabilidad del CLPI, el Registro de Sitios de Importancia Cultural o una instancia competente.

9.3. Criterios para compensaciones o indemnizaciones justas

Cuando se verifique una afectación ocasionada por actividades de manejo de la empresa, la medida de solución deberá priorizar, cuando sea posible, la reparación directa del daño o la reposición del bien, acceso, infraestructura o condición afectada.

Cuando la reparación directa no sea posible, no sea suficiente o no resulte adecuada para el actor afectado, la empresa podrá evaluar una compensación o indemnización justa, la cual podrá ser monetaria o no monetaria, según la naturaleza del caso y el acuerdo alcanzado.

En los casos en que se requiera una valorización económica, se podrá aplicar un criterio de justiprecio o valorización razonable, considerando la magnitud de la afectación, la evidencia disponible, el costo de reposición, el valor de uso local, la duración del daño, la proporcionalidad de la medida y los acuerdos alcanzados con el actor afectado.

Toda medida de reparación, reposición, compensación o indemnización deberá ser:

a) Evaluada sobre la base de evidencia suficiente o verificación razonable.
b) Proporcional al tipo, magnitud, duración y alcance de la afectación.
c) Coordinada con el actor afectado o su autoridad legítima, cuando corresponda.
d) Aprobada por la Gerencia General o instancia interna designada.
e) Documentada mediante acta, acuerdo, recibo, constancia, registro fotográfico u otro medio verificable.
f) Incorporada al expediente del caso y, cuando corresponda, al Plan de Acción o matriz de compromisos.

Cuando el caso involucre a una comunidad nativa, caserío o centro poblado, la medida deberá coordinarse con la autoridad legítima correspondiente y, si se trata de una afectación colectiva o acuerdo relevante, deberá considerarse el espacio de decisión comunal o local que corresponda.

9.4. Registro de la medida adoptada

Toda medida de solución, reparación, compensación o indemnización deberá registrarse en el expediente del caso, incluyendo como mínimo:

a) Código del caso.
b) Actor involucrado.
c) Descripción breve de la queja o reclamo.
d) Evaluación realizada.
e) Medida acordada o definida.
f) Responsable de implementación.
g) Plazo de cumplimiento.
h) Evidencia de ejecución.
i) Conformidad del actor, cuando sea posible obtenerla.
j) Estado del caso: en proceso, cerrado, pendiente o no resuelto.

10. Controversias sustanciales y suspensión temporal de operaciones en áreas específicas de las UMF

La empresa Forestal Flor de Ucayali S.A.C. deberá evaluar medidas especiales cuando una queja, reclamo o controversia alcance una condición de controversia sustancial, de acuerdo con los criterios establecidos en el Estándar FSC Perú.

La suspensión temporal de operaciones no se aplicará de manera automática ante cualquier queja o reclamo. Esta medida será evaluada únicamente cuando la controversia esté vinculada a un área específica de la UMF y pueda representar una afectación significativa, prolongada o que involucre un número importante de intereses.

10.1. Criterios para identificar una controversia sustancial

Para efectos del presente mecanismo, una controversia podrá considerarse sustancial cuando cumpla uno o más de los siguientes criterios:

Criterio	Aplicación referencial en Flor de Ucayali
Magnitud sustancial	Cuando la controversia involucre posible afectación significativa a derechos legales o consuetudinarios, accesos, zonas de uso local, seguridad de personas, sitios sensibles, acuerdos comunales o recursos relevantes para una comunidad o caserío.
Duración sustancial	Cuando la controversia se mantiene sin solución por un periodo prolongado, pese a haberse iniciado el proceso de atención, o cuando su falta de resolución pueda incrementar el riesgo de conflicto.
Número significativo de intereses	Cuando la controversia involucre a una comunidad, caserío, grupo de familias, autoridades locales, usuarios de un acceso, trabajadores, contratistas o varios actores vinculados a una misma situación.

10.2. Situaciones que podrían requerir evaluación de suspensión temporal

La empresa deberá evaluar la suspensión temporal de operaciones en el área específica relacionada con la controversia cuando se presenten situaciones como:

a) Desacuerdo relevante sobre el uso de una ruta, acceso, camino, servidumbre o derecho de pase.
b) Reclamo colectivo por posible afectación de caminos, seguridad, tránsito, recursos o zonas de uso local.
c) Controversia vinculada a límites, derechos legales o consuetudinarios no aclarados.
d) Posible afectación de sitios de importancia cultural, espiritual, ecológica, económica o social.
e) Queja o controversia relacionada con una actividad operativa que pueda agravar el conflicto si continúa sin medidas preventivas.
f) Situación que involucre a comunidades nativas y requiera evaluar posible afectación de derechos colectivos.
g) Alerta o reporte que requiera activar medidas preventivas frente a PIACI, conforme al procedimiento correspondiente.

10.3. Alcance de la suspensión temporal

Cuando corresponda, la suspensión temporal se aplicará únicamente al área específica de la UMF vinculada a la controversia, y no necesariamente a toda la unidad de manejo.

La medida podrá comprender, según el caso:

a) Suspensión temporal del tránsito por una ruta específica.
b) Pausa en el uso de un acceso o servidumbre en controversia.
c) Suspensión de actividades en un sector específico hasta realizar verificación social o técnica.
d) Restricción temporal de ingreso de personal, maquinaria o contratistas a una zona sensible.
e) Ajuste temporal del cronograma operativo mientras se define una medida de atención.

10.4. Decisión y registro de la medida

La decisión sobre la suspensión temporal o ajuste operativo deberá ser evaluada por la Gerencia General, en coordinación con la Jefatura Forestal, el responsable social y, cuando corresponda, el actor afectado o la autoridad competente.

Toda decisión deberá quedar documentada, indicando:

a) Código del caso.
b) Actor o actores involucrados.
c) Área específica vinculada a la controversia.
d) Motivo de la medida.
e) Actividad suspendida, ajustada o restringida.
f) Responsable de seguimiento.
g) Plazo o condición para levantar la medida.
h) Evidencia de comunicación al actor involucrado.
i) Estado del caso.

10.5. Levantamiento de la suspensión temporal

La suspensión temporal o ajuste operativo podrá levantarse cuando:

a) Se haya verificado la situación que originó la controversia.
b) Se haya definido una medida de solución, prevención, reparación o seguimiento.
c) Se haya comunicado la respuesta al actor involucrado.
d) Se hayan establecido acuerdos mínimos para evitar la agravación del conflicto.

e) Se haya determinado que la continuidad de la actividad no genera riesgo adicional.

f) Se haya documentado la decisión y las evidencias correspondientes.

11. Plazos referenciales de atención

La empresa Forestal Flor de Ucayali S.A.C. deberá atender las quejas, reclamos, preocupaciones o controversias recibidas en plazos razonables, considerando la naturaleza del caso, el nivel de prioridad, la complejidad de la verificación y la posible afectación a personas, comunidades, caseríos, derechos, accesos o actividades operativas.

Los plazos referenciales del Mecanismo de Quejas y Reclamos —MQyR— permiten ordenar la atención de los casos de manera oportuna, proporcional y verificable, considerando la naturaleza de la situación reportada, el actor involucrado y la complejidad de la evaluación requerida. La siguiente figura presenta una representación visual de los tiempos referenciales previstos para las principales etapas del mecanismo, con el fin de facilitar su comprensión y aplicación práctica por parte de la empresa.

Como se observa en la figura, los plazos no constituyen términos rígidos ni automáticos, sino referencias de gestión que orientan la respuesta inicial, la verificación del caso, la propuesta de solución, el seguimiento y el cierre correspondiente. A continuación, se presenta el cuadro de plazos referenciales, el cual detalla cada etapa del procedimiento y permite precisar con mayor claridad los tiempos estimados de atención que la empresa deberá considerar en la aplicación del mecanismo.

Etapa	Plazo referencial	Responsable principal
Recepción y registro del caso	Dentro de los 2 días hábiles de recibido el caso	Responsable del MQyR / responsable social
Comunicación de recepción al actor	Dentro de los 3 días hábiles posteriores al registro	Responsable del MQyR / responsable social
Clasificación inicial y evaluación preliminar	Hasta 5 días hábiles desde el registro	Responsable del MQyR / responsable social
Verificación del caso	Hasta 15 días hábiles, según complejidad	Responsable del MQyR, Jefatura Forestal o área involucrada
Propuesta de respuesta o medida de solución	Hasta 20 días hábiles desde el registro, salvo casos complejos	Gerencia / responsable del MQyR
Implementación de la medida acordada	Según plazo acordado en el acta, registro o comunicación de respuesta	Área responsable
Cierre del caso	Una vez implementada la medida, emitida la respuesta o definida la ruta de seguimiento	Responsable del MQyR
Revisión interna por disconformidad	Hasta 10 días hábiles desde recibida la disconformidad	Gerencia / responsable del MQyR

11.1. Plazos para casos urgentes o prioritarios

Los casos que involucren riesgo a la seguridad de personas, posible afectación de derechos, controversias sustanciales, sitios sensibles, alertas PIACI, conflictos por

accesos o situaciones que puedan escalar rápidamente deberán recibir atención prioritaria.

En estos casos, la empresa deberá:

a) Registrar el caso lo antes posible.
b) Informar inmediatamente a la Gerencia General, Jefatura Forestal y responsable social.
c) Evaluar medidas preventivas inmediatas, incluyendo ajustes operativos temporales si corresponde.
d) Comunicar al actor involucrado que el caso se encuentra en atención prioritaria.
e) Documentar las acciones adoptadas.

11.2. Ampliación de plazos

Cuando un caso requiera mayor tiempo para su evaluación o solución, la empresa deberá registrar la razón de la ampliación y comunicarla al actor involucrado cuando corresponda.

La ampliación podrá justificarse, entre otros motivos, por:

a) Necesidad de verificación en campo.
b) Dificultad de acceso o comunicación con el actor involucrado.
c) Necesidad de reunión comunal o coordinación con autoridad local.
d) Revisión de documentos, mapas, convenios o acuerdos.
e) Participación de Gerencia General u otras áreas internas.
f) Coordinación con instituciones públicas u organizaciones externas.
g) Necesidad de evaluar medidas de reparación, compensación o suspensión temporal.

La ampliación del plazo no deberá implicar abandono del caso. El expediente deberá mantenerse actualizado hasta su cierre, solución o definición de ruta de seguimiento.

12. Roles y responsabilidades internas

La implementación del Mecanismo de Quejas y Reclamos —MQyR— requiere que las áreas involucradas de la empresa Forestal Flor de Ucayali S.A.C. conozcan sus responsabilidades básicas para la recepción, registro, evaluación, atención, seguimiento y cierre de los casos que puedan presentarse.

La empresa deberá asegurar que el personal responsable de gerencia, jefatura forestal, gestión social, administración, operaciones de campo, trabajadores y contratistas vinculados a las UMF conozca la existencia del mecanismo, los canales

de recepción, los criterios básicos de derivación y la importancia de registrar oportunamente cualquier queja, reclamo, preocupación o controversia relacionada con las actividades de manejo forestal.

Las responsabilidades internas se aplicarán de manera proporcional al tipo de caso, su nivel de urgencia, el actor involucrado y la relación del hecho reportado con las actividades de la empresa. Para ello, se consideran los siguientes roles referenciales:

Cargo / área	Responsabilidades principales
Gerencia General	Aprobar el MQyR; tomar decisiones sobre casos sensibles, compensaciones, indemnizaciones, medidas correctivas o suspensión temporal de operaciones en áreas específicas; validar respuestas en casos de alta prioridad.
Responsable del MQyR / responsable social	Recibir, registrar, clasificar y dar seguimiento a los casos; coordinar con actores sociales; mantener actualizado el registro de quejas y reclamos; preparar respuestas; organizar evidencias y reportar casos relevantes a Gerencia. Mantener el expediente de cada caso organizado y disponible para seguimiento interno, auditoría FSC o revisión de la empresa.
Jefatura Forestal	Brindar información técnica sobre actividades de manejo, rutas, accesos, tránsito de madera, personal, maquinaria, POA o decisiones operativas relacionadas con el caso; implementar ajustes operativos cuando corresponda.
Jefe de campo / encargado de operaciones/Responsable social	Reportar de inmediato cualquier queja, reclamo, incidente, preocupación o controversia recibida en campo; apoyar en verificaciones; implementar medidas preventivas o correctivas aprobadas.
Administración	Apoyar en archivo documental, emisión de cartas, cargos, comunicaciones formales, registro de evidencias y soporte administrativo para medidas aprobadas.
Trabajadores	Informar al jefe de campo o responsable social sobre cualquier queja, reclamo, preocupación o

	incidente comunicado por actores locales; evitar asumir compromisos sin autorización.
Contratistas y terceros	Reportar cualquier queja o incidente vinculado a sus actividades; cumplir las medidas definidas por la empresa; participar en inducciones sobre el MQyR y reglas de relacionamiento.

12.1. Reglas internas mínimas

a) Toda queja, reclamo, preocupación o controversia recibida por cualquier trabajador, contratista o representante de la empresa deberá ser comunicada al responsable del MQyR o responsable social.
b) Ningún trabajador, contratista o personal de campo deberá asumir compromisos, ofrecer compensaciones o aceptar responsabilidades en nombre de la empresa sin autorización de la Gerencia General o del responsable designado.
c) Los casos de alta prioridad deberán ser informados oportunamente a la Gerencia General y a la Jefatura Forestal.
d) Las medidas de solución, reparación, compensación, indemnización o suspensión temporal de operaciones deberán contar con aprobación interna antes de ser comunicadas como compromiso formal.
e) Toda respuesta, acuerdo, medida implementada o cierre de caso deberá quedar documentado en el expediente correspondiente.
f) Los casos relacionados con comunidades nativas, derechos legales o consuetudinarios, sitios sensibles o PIACI deberán tratarse con especial cuidado, pertinencia cultural y confidencialidad cuando corresponda.
g) El responsable del MQyR o responsable social deberá elaborar reportes internos periódicos sobre los casos recibidos, estado de atención, temas recurrentes y acciones pendientes.

13. Registro, archivo y trazabilidad

La empresa Forestal Flor de Ucayali S.A.C. deberá mantener un registro ordenado y verificable de las quejas, reclamos, preocupaciones y controversias recibidas, a fin de demostrar que los casos fueron atendidos de manera oportuna, proporcional y documentada conforme a los Criterios 1.6 y 4.6 del Estándar FSC Perú.

13.1. Información mínima del registro

Cada caso ingresado al MQyR deberá contar, como mínimo, con la siguiente información:

Información mínima	Detalle
Identificación del caso	Código, fecha de recepción, medio de ingreso y UMF vinculada
Actor que presenta el caso	Persona, comunidad, caserío, institución, trabajador, contratista u otro actor
Descripción y clasificación	Resumen del caso, tipo de comunicación y nivel de prioridad
Atención y seguimiento	Responsable, acciones realizadas, respuesta brindada y medidas acordadas
Estado y cierre	Estado del caso, resultado, evidencia de cumplimiento o razón de no cierre
Evidencia asociada	Acta, ficha, foto, carta, correo, mensaje, mapa, informe, constancia u otro respaldo

13.2. Reglas mínimas de trazabilidad

a) Todo caso recibido deberá ser registrado, incluso si se resuelve mediante aclaración simple.
b) Ningún caso deberá quedar únicamente como comunicación verbal, mensaje de celular o comentario informal.
c) Toda medida acordada deberá indicar responsable, plazo y evidencia de cumplimiento.
d) Todo caso pendiente o no resuelto deberá registrar las razones y la ruta de seguimiento.
e) Los casos sensibles deberán manejarse con confidencialidad y acceso restringido cuando corresponda.
f) La información deberá estar disponible para seguimiento interno y auditoría FSC, respetando la confidencialidad de personas, comunidades o información culturalmente sensible.

13.3. Tiempo de conservación

Los registros del MQyR deberán conservarse durante todo el periodo de vigencia del certificado FSC y, como mínimo, durante cinco años, salvo que la empresa defina un plazo mayor en su sistema documental interno.

14. Articulación con los demás instrumentos de gestión social

El Mecanismo de Quejas y Reclamos forma parte del paquete de instrumentos sociales de la empresa Forestal Flor de Ucayali S.A.C. en el marco de su proceso de implementación de la certificación FSC. Su función es recibir, registrar, atender y cerrar quejas, reclamos, preocupaciones o controversias, activando otros instrumentos cuando la naturaleza del caso lo requiera.

Instrumento social	Articulación con el MQyR
Plan de Relacionamiento Comunitario	El PRC permite difundir el MQyR y canalizar hacia este mecanismo las quejas, reclamos o preocupaciones recibidas durante reuniones, visitas o comunicaciones con actores sociales.
Matriz de Impactos Sociales y Medidas de Mitigación	Cuando una queja o reclamo evidencie un posible impacto social que requiera análisis específico, se coordinará con este instrumento para identificar medidas preventivas, correctivas o de mitigación.
Plan de Acción con Actores Identificados	Las acciones, compromisos o medidas derivadas de una queja o reclamo podrán incorporarse al Plan de Acción cuando requieran responsable, plazo y seguimiento.
Sistema de Monitoreo Social	Los casos recibidos, temas recurrentes, tiempos de atención, medidas adoptadas y casos pendientes alimentarán los indicadores de seguimiento social.
Análisis de aplicabilidad del CLPI	Si una queja o controversia evidencia posible afectación de derechos legales o consuetudinarios de una comunidad nativa, se evaluará su relación con el análisis de aplicabilidad del CLPI.
Registro de Sitios de Importancia Cultural	Si el caso involucra sitios culturales, espirituales, ecológicos, económicos o conocimiento tradicional, se derivará al registro correspondiente, resguardando la confidencialidad de la información.
Plan de Contingencia PIACI	Si el caso involucra alertas, indicios o reportes relacionados con PIACI, se activará el procedimiento

	correspondiente y la comunicación con la autoridad competente.

La articulación con otros instrumentos no reemplaza el registro del caso en el MQyR. El mecanismo deberá mantener la trazabilidad de la recepción, atención, respuesta, medidas adoptadas y cierre correspondiente.

15. Monitoreo, reporte y mejora continua del mecanismo

La empresa Forestal Flor de Ucayali S.A.C. deberá revisar periódicamente el funcionamiento del Mecanismo de Quejas y Reclamos, con la finalidad de verificar si los casos recibidos están siendo registrados, atendidos, respondidos y cerrados de manera oportuna y documentada.

El monitoreo del MQyR no debe entenderse como un proceso complejo o independiente, sino como una revisión interna sencilla que permita identificar temas recurrentes, tiempos de atención, casos pendientes, medidas adoptadas y oportunidades de mejora.

15.1. Aspectos mínimos de seguimiento

El responsable del MQyR o responsable social deberá revisar, como mínimo, los siguientes aspectos:

Aspecto de seguimiento	Finalidad
Número de casos recibidos	Conocer la frecuencia de uso del mecanismo
Tipo de casos presentados	Identificar si predominan consultas, preocupaciones, quejas, reclamos o controversias
Actores que presentan casos	Verificar si los casos provienen de comunidades, caseríos, trabajadores, contratistas, instituciones u otros actores
Temas recurrentes	Identificar problemas frecuentes relacionados con caminos, accesos, tránsito, compromisos, personal, impactos u otros temas

Estado de atención	Verificar casos cerrados, pendientes, en evaluación o no resueltos
Tiempo de respuesta	Evaluar si los casos se atienden dentro de plazos razonables
Medidas adoptadas	Revisar si las soluciones implementadas fueron adecuadas y verificables
Casos sensibles	Identificar casos relacionados con derechos, comunidades nativas, sitios sensibles, PIACI o controversias sustanciales

15.2. Reporte interno del MQyR

El responsable del MQyR deberá elaborar un reporte interno breve, de frecuencia trimestral o según necesidad operativa, que consolide la información más relevante del periodo.

El reporte podrá incluir:

a) Casos recibidos durante el periodo.
b) Tipo de casos y nivel de prioridad
c) Actores involucrados.
d) Temas recurrentes.
e) Casos cerrados, pendientes o en proceso.
f) Medidas adoptadas.
g) Casos que requirieron articulación con otros instrumentos sociales.
h) Recomendaciones para mejorar el mecanismo.

Este reporte servirá como insumo para el Sistema de Monitoreo Social, el Plan de Acción con Actores Identificados y la preparación de evidencias para auditoría FSC.

15.3. Mejora continua del mecanismo

La empresa deberá ajustar el MQyR cuando se identifiquen debilidades en su funcionamiento o cambios en las condiciones sociales u operativas de las UMF.

El mecanismo podrá actualizarse cuando:

a) Se identifiquen temas recurrentes no atendidos adecuadamente.
b) Existan demoras frecuentes en la atención de casos.
c) Los actores sociales manifiesten dificultades para acceder al mecanismo.
d) Se presenten cambios en rutas, accesos, servidumbres o actores sociales.
e) Se incorporen nuevos responsables internos.

f) Se emitan observaciones de auditoría FSC relacionadas con quejas, reclamos o controversias.
g) Se requiera mejorar formatos, canales de recepción o criterios de seguimiento.

La mejora continua deberá mantener el enfoque de proporcionalidad, asegurando que el mecanismo siga siendo aplicable, comprensible y sostenible para la empresa.

16. Referencias normativas y técnicas consultadas

Para la elaboración del presente Mecanismo de Quejas y Reclamos se han considerado, como marco de referencia, los siguientes documentos normativos y técnicos:

N°	Referencia	Aplicación en el MQyR
1	**FSC-STD-PER-02-2024_ES. Estándar de Manejo Forestal Responsable FSC para Perú.**	Base principal para la elaboración del mecanismo, especialmente los Criterios 1.6 y 4.6, y su articulación con el Principio 8.
2	**FSC-PRO-01-008. Processing Complaints in the FSC Certification Scheme.**	Referencia complementaria sobre el tratamiento de quejas dentro del sistema FSC y el principio de atención progresiva de reclamos.
3	**Ley N° 29763, Ley Forestal y de Fauna Silvestre.**	Marco nacional sobre gestión forestal, participación de actores interesados y respeto de derechos vinculados a pueblos indígenas y comunidades locales.
4	**Ley N° 29785, Ley del Derecho a la Consulta Previa a los Pueblos Indígenas u Originarios.**	Referencia nacional sobre diálogo intercultural, buena fe, información previa y respeto de derechos colectivos de pueblos indígenas.
5	**Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo — OIT.**	Referencia internacional sobre derechos de pueblos indígenas, participación, consulta y respeto de instituciones representativas.
6	**Plan de Relacionamiento Comunitario de Forestal Flor de Ucayali S.A.C.**	Documento interno de la empresa Flor de Ucayali S.A.C que identifica actores, niveles de relacionamiento y criterios de activación del MQyR.

7	**Diagnóstico Social Integral de las UMF 25-ATA/C-J-091-02 y 25-PUC/C-J-044-02.**	Insumo técnico interno de la empresa Flor de Ucayali S.A.C para contextualizar actores sociales, entorno territorial, posibles temas de relacionamiento y riesgos sociales.
8	**Informe Técnico Jurídico-Antropológico sobre aplicabilidad del CLPI – Forestal Flor de Ucayali S.A.C.**	Insumo complementario de la interno de la empresa Flor de Ucayali S.A.C para la atención de controversias o quejas relacionadas con derechos legales y consuetudinarios de comunidades nativas.

17. Anexos operativos del Mecanismo de Quejas y Reclamos

Anexo	Formato	¿Para qué sirve?
Anexo 1	**Ficha única de caso MQyR**	Recibe, clasifica, evalúa, registra acciones y cierre del caso
Anexo 2	**Registro consolidado de casos MQyR**	Lleva el control general de todos los casos
Anexo 3	**Registro de difusión del MQyR**	Evidencia que el mecanismo fue comunicado