MECANISMO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS RECLAMOS, DENUNCIAS Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Empresa	Flor de Ucayali S.A.C.
Código y versión	MQRC-001 / Versión 01
Responsable de administración	El área forestal, con participación de SST y las áreas competentes
Aprobación	Gerencia General

1. Objetivo

Establecer un procedimiento accesible, confiable, imparcial y oportuno para recibir, atender y resolver quejas, reclamos, denuncias y controversias relacionadas con las actividades de Flor de Ucayali S.A.C., garantizando la confidencialidad, protección contra represalias y la adopción de las medidas correctivas, disciplinarias, de reparación o mejora que correspondan.

2. Alcance

El presente mecanismo se aplica a trabajadores, practicantes, contratistas, subcontratistas, proveedores, consultores, clientes, propietarios, posesionarios y otros terceros que consideren afectados sus derechos, bienes, salud, seguridad, medios de vida, relaciones laborales o intereses legítimos por una actividad, decisión u omisión vinculada con Flor de Ucayali S.A.C..

Asimismo, podrán utilizar el mecanismo para presentar denuncias relacionadas con presuntos actos de:

- Soborno.
- Corrupción.
- Coerción.
- Conflicto de intereses.
- Fraude o irregularidades vinculadas con las actividades de la empresa.
- Incumplimiento de la Política de Ética Empresarial y Anticorrupción.
- Otros incumplimientos de las políticas, procedimientos o disposiciones internas aplicables de Flor de Ucayali S.A.C.

3. Definiciones

Término	Definición operativa
Queja	Manifestación de insatisfacción o preocupación que solicita atención, explicación, corrección o reparación.

Reclamo	Solicitud concreta frente a un incumplimiento, afectación, pérdida o daño atribuido a la empresa o a quienes actúan por su encargo.
Controversia	Desacuerdo persistente sobre hechos, derechos, responsabilidades, límites, compromisos, medidas o reparaciones.
Denuncia	Comunicación mediante la cual una persona identificada o anónima informa sobre la existencia de un presunto acto de soborno, corrupción, coerción, conflicto de intereses, fraude, irregularidad o cualquier conducta contraria a las políticas internas o disposiciones aplicables de Flor de Ucayali S.A.C., con la finalidad de que los hechos sean evaluados e investigados.
Persona reclamante	Quien presenta la queja o actúa con autorización de la persona o grupo afectado.
Resolución	Decisión o acuerdo que determina medidas, responsables, plazos y forma de verificación.

4. Principios

- **Gratuidad, accesibilidad y lenguaje comprensible**, incluyendo recepción oral en lugares sin conectividad.
- **Respeto,** buena fe, imparcialidad, escucha activa y participación efectiva de las personas afectadas.
- **Confidencialidad** y tratamiento limitado de datos personales y sensibles.
- **No represalia,** Flor de Ucayali S.A.C. prohíbe cualquier acto de represalia, amenaza, intimidación, discriminación o trato desfavorable contra una persona que presente una queja, reclamo o denuncia de buena fe, participe en una investigación, proporcione información o rechace participar en actos contrarios a las políticas internas de la empresa..
- **Respuesta proporcional al riesgo**, priorizando vida, salud, seguridad y prevención de daños mayores.
- **Debido proceso**, información de los hechos, oportunidad para presentar pruebas, contradicción, decisión motivada y revisión.
- **No renuncia de derechos**, el mecanismo interno no impide recurrir a autoridades, jueces, seguros u otras vías legítimas.
- **Enfoque intercultural y de vulnerabilidad**, con apoyo de intérprete, persona de confianza o representante cuando sea necesario.
- **Imparcialidad e independencia**, la evaluación e investigación de las denuncias deberá realizarse de manera objetiva e imparcial. Las personas involucradas o que presenten un conflicto de intereses respecto del caso deberán abstenerse de participar en su evaluación, investigación o decisión.

5. Canales de recepción

Las quejas, reclamos, denuncias o controversias podrán presentarse de manera verbal o escrita, personalmente, por teléfono, correo electrónico, buzón u otro canal disponible habilitado por Flor de Ucayali S.A.C.

Las comunicaciones podrán presentarse de manera identificada o anónima. Las comunicaciones anónimas serán evaluadas e investigadas cuando contengan información verificable o elementos suficientes que permitan realizar las actuaciones correspondientes.

Las denuncias relacionadas con presuntos actos de soborno, corrupción, coerción, conflicto de intereses o incumplimientos de la Política de Ética Empresarial y Anticorrupción podrán presentarse también mediante el correo electrónico institucional:

fusac.empresa@gmail.com

Cualquier área, responsable o representante de la empresa que reciba una queja, reclamo o denuncia deberá remitirla oportunamente al responsable de la administración del mecanismo, respetando la confidencialidad de la información y evitando cualquier acto de represalia o interferencia.

6. Clasificación y respuesta inmediata

Nivel	Ejemplos	Respuesta inicial	Escalamiento
Crítico	Peligro para la vida, denuncia, accidente grave o mortal, violencia, hostigamiento sexual, amenaza, daño ambiental severo.	Inmediata: proteger, detener exposición, atender emergencia y preservar evidencia.	Gerencia, área forestal y ruta especial; autoridad o seguro cuando corresponda.
Alto	Lesión, posible enfermedad ocupacional, represalia, afectación significativa de bienes o medios de vida.	Dentro de 24 horas: medidas provisionales y responsable especializado.	Gerencia del área, SST o Responsable de las diversas áreas.
Regular	Incumplimiento, desacuerdo contractual, trato, pago, coordinación, daño menor u otra insatisfacción.	Acuse y evaluación en hasta 2 días hábiles.	Responsable del mecanismo y área competente.

7. Procedimiento

Etapa	Responsable orientativo	Actuación y plazo

1. Recepción y registro	Área forestal y/o responsable del canal	El mismo día o día hábil siguiente. Asignar código en el Registro de Quejas y Resolución de Controversias; entregar constancia sin revelar datos reservados.
2. Evaluación inicial	Área forestal, SST o área social	En hasta 2 días hábiles. Verificar alcance, urgencia, conflicto de interés, personas afectadas, medidas provisionales y ruta aplicable. En el caso de denuncias relacionadas con soborno, corrupción, coerción, conflicto de intereses u otros incumplimientos éticos, la evaluación inicial deberá verificar, además, la existencia de posibles conflictos de interés de las personas responsables de atender el caso, la necesidad de preservar información o evidencias y la necesidad de adoptar medidas de protección o prevención. Cuando la persona responsable de la administración o investigación del caso se encuentre involucrada, mantenga una relación de dependencia directa con la persona denunciada o presente cualquier circunstancia que pueda afectar su imparcialidad, deberá abstenerse de intervenir y el caso será derivado a una instancia diferente o superior.
3. Información a la persona reclamante	Responsable del caso	Comunicar responsable, etapas, plazos, protección de datos, derecho a participar, revisión y acceso a vías externas.
4. Investigación	Equipo investigador imparcial	Hasta 10 días hábiles; ampliable una vez por otros 10 mediante comunicación motivada. Recoger versiones, registros, inspecciones y peritajes necesarios.
5. Diálogo o facilitación	Facilitador aceptado por las partes	Cuando sea seguro y voluntario, explorar soluciones mediante reunión, negociación directa, facilitación o mediación. No procede conciliación informal que exponga a la víctima o encubra infracciones.
6. Propuesta o decisión	Gerencia o instancia delegada	En hasta 5 días hábiles después de investigar. Exponer hechos acreditados, análisis, medidas, reparación, responsables y plazos.
7. Observaciones y reconsideración	Instancia revisora	Conceder al menos 5 días hábiles para observaciones. La reconsideración será resuelta por persona o comisión distinta o superior en hasta 10 días hábiles.
8. Cumplimiento y cierre	Responsable de cada medida	Ejecutar medidas en el plazo acordado, verificar evidencias, registrar conformidad u observaciones y efectuar seguimiento según el riesgo.

9. Investigación y participación

- El investigador no podrá estar implicado en los hechos ni depender directamente de una persona denunciada cuando ello afecte su imparcialidad.

- Se entrevistará por separado cuando exista riesgo, intimidación, violencia, hostigamiento o desequilibrio significativo de poder.
- La persona reclamante podrá aportar documentos, fotografías, testigos, cotizaciones y observaciones; también podrá ser acompañada por una persona de confianza o representante.
- La empresa aportará los registros que estén bajo su control. La falta de documentos en poder de la empresa no perjudicará automáticamente a la persona afectada.
- Las conclusiones distinguirán hechos acreditados, no acreditados y no verificables, explicando la evidencia utilizada.

10. Formas de resolución

Según la naturaleza del caso, la resolución podrá combinar las siguientes medidas:

- Explicación, aclaración, reconocimiento del hecho o disculpa institucional.
- Corrección de pagos, condiciones de trabajo, procedimientos, compromisos, límites, señalización o coordinación.
- Cese de la conducta, protección frente a represalias y medidas disciplinarias conforme al debido procedimiento, incluyendo, cuando corresponda por la gravedad de los hechos, la suspensión o terminación de la relación laboral o contractual.
- Reparación, reposición o compensación por pérdidas o daños, con criterios verificables y participación de la persona afectada.
- Atención médica, activación de seguros, rehabilitación, adaptación o reubicación cuando corresponda.
- Capacitación, controles operativos, restauración, monitoreo u otras garantías de no repetición.
- Derivación informada a la autoridad o procedimiento especializado, sin abandonar las medidas internas de protección que correspondan.

11. Controversias y métodos de diálogo

Cuando el desacuerdo no se resuelva mediante investigación y respuesta directa, podrá aplicarse negociación, facilitación o mediación. La participación será voluntaria, informada y de buena fe. El facilitador debe ser imparcial y aceptado por las partes. Toda reunión tendrá agenda, participantes, acuerdos, desacuerdos, responsables y plazos registrados en acta. Si no existe acuerdo, la empresa emitirá una decisión motivada dentro de su competencia y dejará constancia de las vías externas disponibles.

12. Rutas especiales

Materia	Acción obligatoria	Relación con este mecanismo
Accidente, lesión o enfermedad laboral	Atención inmediata, investigación SST, notificación, vigilancia médica y activación de seguro cuando corresponda.	La queja se registra y sigue, pero nunca retrasa atención o deberes legales.
Hostigamiento sexual, violencia o discriminación	Aplicar el procedimiento especial, protección y confidencialidad reforzada.	Este mecanismo sirve de puerta de entrada y seguimiento, no sustituye la ruta especial.
Daños a propiedad o medios de vida	Evitar mayor daño, documentar, valorar con evidencia local y proponer restitución o reparación justa.	El acuerdo no puede imponer renuncia general a derechos.
Presunto soborno, corrupción, coerción, conflicto de intereses u otra infracción a la Política de Ética Empresarial y Anticorrupción	Registrar el caso, preservar la confidencialidad y las evidencias, realizar una evaluación e investigación imparcial y adoptar medidas preventivas o correctivas cuando corresponda.	La denuncia será atendida mediante este mecanismo, garantizando la confidencialidad, imparcialidad, protección contra represalias y adopción de medidas correctivas. Cuando los hechos pudieran constituir una infracción o delito, se evaluará la comunicación o derivación a la autoridad competente conforme a la normativa aplicable.
Indicios de delito o infracción grave	Proteger, conservar evidencia y comunicar u orientar respecto de autoridad competente.	No se realizará mediación que encubra hechos o ponga en riesgo a una persona.

13. Decisión, reparación y acuerdos

- La decisión será escrita, comprensible y motivada: código del caso, hechos, evidencia, análisis, resultado, medidas, responsables, plazos y revisión.
- Toda reparación se valorará caso por caso, considerando restitución, reposición equivalente, gastos, afectación acreditada, pérdida de uso o ingresos y otras consecuencias pertinentes.
- El acuerdo será libre e informado; se entregará copia a las partes y se documentará el cumplimiento.
- No se condicionará un pago o medida urgente a una renuncia general, confidencialidad abusiva o desistimiento forzado.
- Los montos no controvertidos podrán cumplirse sin esperar la solución de los conceptos discutidos.

14. Reconsideración y vías externas

La persona reclamante puede pedir reconsideración dentro de 10 días hábiles desde la comunicación de la decisión, indicando sus razones o nueva evidencia. Resolverá una instancia diferente o superior en un máximo de 10 días hábiles. La presentación, participación, rechazo de una propuesta o reconsideración no limita el derecho de acudir a SUNAFIL, Ministerio Público, Poder Judicial, aseguradoras, mecanismos FSC u otra vía competente.

15. Confidencialidad, datos y no represalia

El acceso al expediente se limitará a quienes lo necesiten para atender el caso. La información médica, de hostigamiento, violencia o identidad protegida tendrá custodia separada. Se investigará de inmediato cualquier represalia. Si se acredita, se adoptarán medidas correctivas y disciplinarias, sin perjuicio de otras responsabilidades. La confidencialidad no se utilizará para ocultar riesgos, impedir denuncias o incumplir comunicaciones obligatorias.

16. Responsabilidades

Responsable	Funciones
Gerencia General	Aprobar el mecanismo, garantizar recursos e independencia, decidir casos relevantes y exigir cumplimiento.
Área administrativa	Recibir, registrar, comunicar, controlar plazos, custodiar expedientes y coordinar soluciones.
SST	Atender riesgos laborales, participar en investigaciones, proponer controles y verificar no repetición.
Jefaturas y contratistas	Reportar, colaborar, aplicar medidas provisionales y definitivas, y abstenerse de represalias o acuerdos informales no autorizados.
Personas trabajadoras y reclamantes	Brindar información disponible y participar de buena fe; no están obligadas a probar completamente el caso para que sea registrado.

17. Registro, seguimiento e indicadores

Todos los casos se incorporarán al archivo “Registro de Quejas, Reclamos, denuncias y Resolución de Controversias”, vinculando código (número de registro), fechas, tipo, prioridad, responsable, estado, plazo, investigación, resolución, reparación, reconsideración y cierre. Los informes de gestión usarán datos agregados y medirán, como mínimo: casos recibidos, abiertos, cerrados, vencidos, tiempo medio de resolución, cumplimiento de medidas, reconsideraciones, reincidencias, reparaciones y denuncias de represalia.

18. Base normativa y técnica

- Ley N.º 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, y su Reglamento aprobado por D.S. N.º 005-2012-TR, con sus modificatorias.
- Ley N.º 28806 y D.S. N.º 019-2006-TR, sobre inspección del trabajo.
- Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su Reglamento y normas modificatorias vigentes.
- Ley N.º 27942 y su Reglamento, para los casos de hostigamiento sexual.
- FSC-STD-PER-02-2024_ES, Estándar de Manejo Forestal Responsable FSC para Perú.
- Prácticas de la OIT sobre seguridad y salud en el trabajo forestal, como referencia técnica complementaria.

Aclaración: el Libro de Reclamaciones de consumidores y los procedimientos especiales exigidos por ley no son sustituidos por este mecanismo. Cuando correspondan, se activarán de manera paralela o diferenciada.

19. Difusión, revisión y mejora

El mecanismo se explicará durante la inducción, capacitaciones, reuniones de campamento, coordinación con contratistas y espacios de relacionamiento con comunidades. Los canales se exhibirán en lugares accesibles. La Gerencia, el área forestal y SST revisarán al menos anualmente la eficacia, barreras de acceso, tiempos, reincidencias y satisfacción, aprobando mejoras y dejando evidencia de la consulta realizada.

ANEXO 1. Flujo resumido de atención

Paso	Acción	Resultado mínimo
1	Recibir y registrar	Código y constancia
2	Proteger y clasificar	Medidas urgentes y prioridad
3	Informar	Responsable, etapas y derechos
4	Investigar	Evidencias, participación y análisis
5	Dialogar o decidir	Propuesta, acuerdo o decisión motivada
6	Revisar	Observaciones y reconsideración
7	Cumplir y verificar	Medidas, reparación y evidencia
8	Cerrar y aprender	Seguimiento y no repetición

Documentos vinculados: Registro de Quejas y Resolución de Controversias; ficha individual; actas de entrevista o diálogo; informe de investigación; decisión; constancias de reparación y seguimiento.

ANEXO 2. Ficha de quejas, reclamos, denuncias y resolución de controversia

FICHA DE QUEJA Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIA

1. RECEPCIÓN

Código del caso	
Fecha y canal de recepción	
Tipo de comunicación	Queja ( ) Reclamo ( ) Denuncia ( ) Controversia ( )
Persona afectada / identificación reservada / anónima:	
Relación y datos de contacto	
Fecha, lugar y descripción del hecho	
Tipo de afectación y medida urgente	

2. INVESTIGACIÓN

Equipo investigador y conflictos de interés	
Evidencias y personas entrevistadas	
Hechos acreditados / no acreditados	
Causas y relación con el trabajo u operación	

3. RESOLUCIÓN Y REPARACIÓN	
Reparación solicitada	
Propuesta, criterios de valoración y monto	
Observaciones de la persona afectada	
Decisión motivada y resultado	
Plazo, responsable y constancia de cumplimiento	

4. RECONSIDERACIÓN Y CIERRE	
Solicitud y fundamentos	
Decisión de segunda instancia	
Seguimiento y acciones de no repetición	
Conformidad con el proceso / observaciones finales	

ANEXO 3. Control de aprobación

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Nombre y cargo:	Nombre y cargo:	Nombre y cargo:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha: