EMPRESA MADERERA INDUSTRIAL ISABELITA SAC

RESUMEN PÚBLICO

Protocolo de Resolución de Quejas, Reclamos, Conflictos y Controversias

Resumen para la socialización con las partes interesadas

Maderera Industrial Isabelita S.A.C. – EMINI S.A.C.

Contrato de Concesión Forestal con Fines Maderables N° 17-TAH/C-J-019-02

Iberia – Tahuamanu – Madre de Dios – Perú

Documento de carácter público, elaborado para su socialización con trabajadores, empresas operadoras, comunidades, colindantes, autoridades y demás partes interesadas.

Versión 2026

1. ¿QUÉ ES ESTE DOCUMENTO Y PARA QUÉ SIRVE?

El Protocolo de Resolución de Quejas, Reclamos, Conflictos y Controversias es el mecanismo con el que la empresa Maderera Industrial Isabelita S.A.C. – EMINI S.A.C. recibe, registra, atiende y resuelve las quejas, reclamos, desacuerdos y controversias que puedan surgir por su presencia u operaciones en la concesión forestal.

Su finalidad es manejar las diferencias de manera pacífica, ordenada y oportuna, con un enfoque preventivo: escuchar a tiempo, dialogar de buena fe y llegar a acuerdos que satisfagan los intereses de ambas partes, evitando que un desacuerdo se convierta en un conflicto abierto.

El protocolo es de cumplimiento obligatorio para la empresa y forma parte de los documentos con los que EMINI S.A.C. cumple la normativa forestal peruana y los requisitos del Estándar de Manejo Forestal Responsable FSC, referidos a la resolución de quejas y a la compensación justa por pérdidas o daños.

Este resumen es público y se entrega a trabajadores, empresas operadoras, comunidades, colindantes, autoridades y demás partes interesadas. El documento completo está a disposición de quien lo solicite.

2. ¿A QUIÉN SE APLICA?

El protocolo alcanza a todas las operaciones de la concesión forestal con contrato N° 17-TAH/C-J-019-02 y puede ser utilizado por:

- Los trabajadores de EMINI S.A.C.
- Las empresas operadoras, contratistas y transportistas.
- Las comunidades nativas, comunidades campesinas, centros poblados y colindantes del área de influencia.
- Los concesionarios vecinos.
- Las autoridades y cualquier otra parte interesada o afectada por las operaciones.

Las quejas estrictamente laborales y los casos de hostigamiento sexual, discriminación o incumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo se atienden conforme al Reglamento Interno de Trabajo, al Código de Conducta y a las políticas internas, sin perjuicio de su registro y seguimiento en este mecanismo.

3. QUÉ SIGNIFICA CADA TÉRMINO

Término	Definición
Queja	Manifestación de insatisfacción o malestar respecto a una situación, conducta 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 la que dos o más partes tienen intereses, opiniones o posiciones diferentes que generan desacuerdos y requieren ser atendidos.
Controversia	Desacuerdo formal entre dos o más partes respecto de una situación, decisión, actividad o compromiso, que requiere diálogo, negociación o resolución.
Controversia de magnitud sustancial	Aquella que, por su escala, intensidad o duración, involucra un interés significativo de la parte afectada, el uso de la violencia, la paralización de actividades, la afectación de derechos legales o consuetudinarios, o la intervención de autoridades.
Represalia	Toda acción u omisión dirigida a perjudicar a quien presenta una queja, participa en su atención o aporta información sobre ella.
Compensación justa	Reparación acordada entre las partes por la pérdida o el daño ocasionado, proporcional al bien, derecho o medio de vida afectado.
CLPI	Consentimiento Libre, Previo e Informado: proceso por el cual las comunidades otorgan o niegan su consentimiento respecto de actividades que puedan afectar sus derechos, sin coerción, con información suficiente y con la debida anticipación.

4. GARANTÍAS PARA QUIEN PRESENTA UNA QUEJA

- Es gratuito. Presentar una queja, reclamo o controversia no tiene ningún costo ni requiere un formato o una redacción especial.
- Es accesible. Puede presentarse por escrito o de forma verbal y, cuando sea necesario, con el apoyo de un intérprete en lengua originaria o de una persona de confianza. Toda queja verbal es transcrita por quien la recibe y leída al interesado antes de registrarse.
- Puede ser anónima. Las quejas pueden presentarse de manera anónima o solicitando reserva de identidad; en ambos casos se registran y se atienden.
- Es confidencial. La empresa garantiza la confidencialidad de la información recibida.
- No habrá represalias. Está prohibida toda forma de represalia, sanción, despido, exclusión o trato desfavorable contra quien presente una queja, participe en su atención o aporte información. Todo acto de represalia se trata como falta grave.
- Hay respuesta por escrito. Toda queja o reclamo recibe acuse de recibo escrito dentro de los cinco (05) días hábiles, con el número de registro del caso y el nombre del responsable de su atención.
- Se evita el conflicto de interés. Si la queja involucra al Responsable de Certificación FSC o al Responsable Social, el caso lo asume la Gerencia General; si involucra a la Gerencia General, la parte interesada puede acudir directamente a una instancia externa.

5. CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA, RECLAMO O SOLICITUD

Existen varios canales, todos válidos:

Canal	Detalle
Presencial	En las oficinas de EMINI S.A.C., carretera Iberia – Puerto Maldonado km 4, Iberia.
Comunicación escrita	Presentada por organizaciones locales u otras partes interesadas.
A través del Responsable de Certificación FSC	En campo o en oficina.
Correo electrónico	eminisac@outlook.com
Teléfono o WhatsApp	+51 997 573 752
De forma verbal	Ante cualquier trabajador o representante de la empresa, quien está obligado a transcribirla y remitirla al Responsable de Certificación FSC.
En reuniones o asambleas	Durante reuniones, asambleas comunales o espacios de participación debidamente registrados.

Toda queja, reclamo, conflicto, controversia o solicitud recibida se registra en el Registro de Atención de Quejas, Reclamos, Conflictos y Controversias para su evaluación y seguimiento.

6. CÓMO SE ATIENDE: PASOS Y PLAZOS

El procedimiento se desarrolla en las siguientes etapas:

- Se recibe o identifica la queja, reclamo, conflicto o controversia.
- Se registra el caso en el registro de la empresa.
- Se revisa y evalúa; cuando corresponda, las partes pueden solicitar la participación de la autoridad forestal regional, el SERFOR u otra autoridad competente, y se notifica a los terceros involucrados.
- Se intenta el diálogo directo entre las partes.
- Si hay acuerdo: se firma el acta de acuerdo y se realiza el seguimiento hasta su cumplimiento.
- Si no hay acuerdo: se recurre a la facilitación o mediación de un tercero neutral y, de persistir el desacuerdo, a la conciliación, el arbitraje o el Poder Judicial.
- El proceso concluye cuando el acuerdo se ha cumplido y el caso se cierra en el registro.

Los plazos comprometidos son los siguientes, contados en días hábiles desde la recepción del caso:

Etapa	Plazo
Recepción del caso y acuse de recibo	5 días hábiles
Evaluación inicial	15 días hábiles
Diálogo entre las partes	30 días hábiles
Mediación	Según acuerdo de las partes
Seguimiento	Hasta el cierre del caso

El plazo máximo para comunicar una respuesta de fondo es de treinta (30) días hábiles. Cuando la complejidad del caso lo exija, puede ampliarse por una sola vez y por un período equivalente, comunicando por escrito al interesado las razones y el nuevo plazo.

Si vencidos los plazos no se alcanza un acuerdo, las partes pueden recurrir, sucesivamente, a la mediación o facilitación por una persona u organización neutral aceptada por ambas partes; a la conciliación extrajudicial ante un centro autorizado; al arbitraje, cuando ambas partes lo acuerden por escrito; y a las instancias administrativas o judiciales competentes, según corresponda. Ninguna de estas etapas limita el derecho de las partes a acudir en cualquier momento a las autoridades competentes ni a comunicar el caso a la entidad de certificación.

Etapa	Responsable
Recepción	Responsable FSC y/o Responsable Social
Evaluación	Responsable FSC y/o Social con la Gerencia General
Diálogo	Las partes involucradas
Seguimiento	Responsable FSC y/o Responsable Social

7. SUSPENSIÓN DE OPERACIONES

Cuando la controversia sea de magnitud sustancial —por su escala, intensidad o duración, por involucrar derechos legales o consuetudinarios de comunidades locales o pueblos indígenas, por el uso de la violencia o por la intervención de autoridades competentes— o cuando esté referida a los límites de la concesión o a un área específica, EMINI S.A.C. suspende las operaciones en el área afectada hasta que el caso sea resuelto o hasta que exista un acuerdo escrito que permita su reanudación. La decisión la adopta la Gerencia General y queda documentada en el expediente del caso.

8. COMPENSACIÓN POR PÉRDIDAS O DAÑOS

Cuando se produzcan pérdidas o daños, la valoración se realiza entre los involucrados, considerando una justa valoración del recurso o bien afectado y un mecanismo de compensación comprendido por ambas partes. El protocolo distingue tres situaciones:

- Recursos naturales: pérdida de biodiversidad, de hábitat o de especies nativas, e impactos indirectos como la contaminación de suelos, agua o afluentes.
- Bienes materiales: la negociación busca la reposición del bien en las condiciones en que se encontraba.
- Integridad humana: se maneja conforme a la ley vigente y a los seguros aplicables, con el debido asesoramiento a la persona o familia afectada.
- Derechos comunales y prácticas tradicionales: los casos se tratan con las instancias correspondientes, como las federaciones nativas, el Ministerio Público o el Ministerio de Cultura.

Todo acuerdo de compensación consta por escrito, es suscrito por ambas partes y precisa el bien o derecho afectado, la valoración acordada, la forma y el plazo de la compensación y el responsable de su cumplimiento. El Responsable de Certificación FSC verifica su ejecución y deja constancia del cierre en el registro.

9. PREVENCIÓN: CÓMO SE EVITAN LOS CONFLICTOS

- La empresa mantiene una actitud proactiva: escucha los pedidos sin juzgar y favorece el intercambio de puntos de vista.
- Reconoce la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje como vías legítimas de solución, así como la competencia de la Defensoría del Pueblo, del Poder Judicial y de los jueces de paz.
- Reconoce a las autoridades de las comunidades como responsables de ejercer la autoridad en su territorio.
- Suscribe actas de colindancia con los vecinos y acuerdos para el uso y mantenimiento de vías, que se renuevan cuando cambian las condiciones o las autoridades.
- Capacita a transportistas y contratistas en el Reglamento de Transportistas, el Código de Conducta y este protocolo, con sanciones por ruido excesivo o exceso de velocidad.
- Aplica medidas frente a los impactos de la operación sobre la población urbana, como límites de velocidad, rompemuelles y señalización.
- Socializa el protocolo por lo menos una vez al año con trabajadores, empresas operadoras, contratistas y transportistas, y entrega su versión resumida a comunidades, colindantes e instituciones, dejando constancia en actas y listas de asistencia.

10. REGISTRO, SEGUIMIENTO Y REVISIÓN

El Responsable de Certificación FSC mantiene permanentemente actualizado el Registro de Atención de Quejas, Reclamos, Conflictos y Controversias y reporta trimestralmente a la Gerencia General el estado de cada caso. El registro y los expedientes están disponibles para su revisión por la entidad de certificación y por las autoridades competentes, resguardando la identidad de quienes hayan solicitado reserva o presentado su queja de forma anónima. Los registros se conservan por un período mínimo de cinco (05) años.

El cumplimiento se mide con indicadores, entre ellos:

Indicador	Meta anual
Quejas y reclamos con acuse de recibo dentro de los 5 días hábiles	100 %
Casos atendidos dentro del plazo de 30 días hábiles	100 %
Casos cerrados respecto de los registrados en el año	Mayor o igual a 90 %
Acuerdos y compensaciones cumplidos respecto de los acordados	100 %
Controversias de magnitud sustancial pendientes al cierre del año	0
Socializaciones del protocolo ejecutadas	Mínimo 1 al año
Casos de represalia contra quien presenta una queja	0

El protocolo se revisa y actualiza por lo menos una vez al año, durante el primer trimestre, con la aprobación de la Gerencia General, sobre la base de estos indicadores, de los casos registrados y de las observaciones de las auditorías.

COMPROMISOS DE LA EMPRESA Y PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

Con la aplicación de este documento, EMINI S.A.C. se compromete a:

- Recibir toda queja, reclamo, conflicto o controversia por cualquiera de los canales, sin costo alguno para quien la presenta.
- Registrar cada caso y acusar recibo por escrito dentro de los cinco (05) días hábiles.
- Comunicar una respuesta de fondo dentro de los treinta (30) días hábiles.
- Garantizar la confidencialidad, admitir las quejas anónimas y prohibir toda represalia.
- Buscar el acuerdo mediante el diálogo directo y, de ser necesario, aceptar la mediación de un tercero neutral.
- Suspender las operaciones en el área involucrada ante controversias de magnitud sustancial.
- Documentar por escrito todo acuerdo de compensación y verificar su cumplimiento.
- Conservar los registros por un mínimo de cinco (05) años y ponerlos a disposición de la auditoría y de las autoridades competentes.
- Socializar el protocolo por lo menos una vez al año y revisarlo anualmente.

A su vez, la empresa invita a las partes interesadas a participar: informando sobre cualquier hecho que pueda afectar el bosque o a las personas, presentando sus consultas, observaciones y quejas por los canales indicados, asistiendo a las reuniones de socialización y solicitando la versión completa de los documentos cuando lo consideren necesario.

CANALES DE CONTACTO

Cualquier persona, organización o institución puede solicitar información, presentar una consulta, una solicitud de apoyo o una queja sobre las operaciones de la concesión, de forma gratuita y sin necesidad de un formato especial, por cualquiera de estos medios:

Medio	Datos
Presencial	Oficina administrativa de EMINI S.A.C., carretera Iberia – Puerto Maldonado km 4, Iberia, provincia de Tahuamanu, Madre de Dios.
Correo electrónico	eminisac@outlook.com
Teléfono o WhatsApp	+51 997 573 752
De forma verbal	Ante cualquier trabajador o representante de la empresa, quien está obligado a transcribir el pedido y remitirlo al Responsable de Certificación FSC.
En reuniones	Durante reuniones, asambleas comunales o espacios de participación debidamente registrados.

Las quejas pueden presentarse de manera anónima o con reserva de identidad. La empresa garantiza la confidencialidad de la información y prohíbe toda forma de represalia contra quien presente una queja, participe en su atención o aporte información.

GLOSARIO DE SIGLAS Y TÉRMINOS

Sigla o término	Significado
FSC	Forest Stewardship Council (Consejo de Manejo Forestal): sistema internacional de certificación voluntaria del manejo forestal responsable.
ARFFS / GERFFS	Autoridad Regional Forestal y de Fauna Silvestre: entidad del Gobierno Regional que aprueba y supervisa los planes de manejo forestal.
SERFOR	Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre, adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego; autoridad nacional en materia forestal.
OSINFOR	Organismo de Supervisión de los Recursos Forestales y de Fauna Silvestre; supervisa y fiscaliza el aprovechamiento de los títulos habilitantes.
PGMF	Plan General de Manejo Forestal: instrumento que planifica el manejo de la concesión a largo plazo.
PO	Plan Operativo: instrumento que planifica el aprovechamiento de cada año operativo.
AVC	Áreas o bosques de Alto Valor de Conservación: áreas con valores ambientales, sociales o culturales especialmente significativos.
CLPI	Consentimiento Libre, Previo e Informado: derecho de los pueblos indígenas y comunidades a decidir, con información suficiente y sin coerción, sobre las actividades que puedan afectarlos.
PIACI	Pueblos Indígenas en Situación de Aislamiento y en Situación de Contacto Inicial.
Concesión forestal	Derecho otorgado por el Estado para aprovechar los recursos forestales de un área pública, por un plazo determinado y bajo un plan de manejo aprobado; no otorga propiedad sobre la tierra.
Parte interesada	Toda persona, organización o institución cuyos derechos, bienes, medios de vida o intereses puedan verse afectados por las operaciones, o que tenga interés legítimo en ellas.

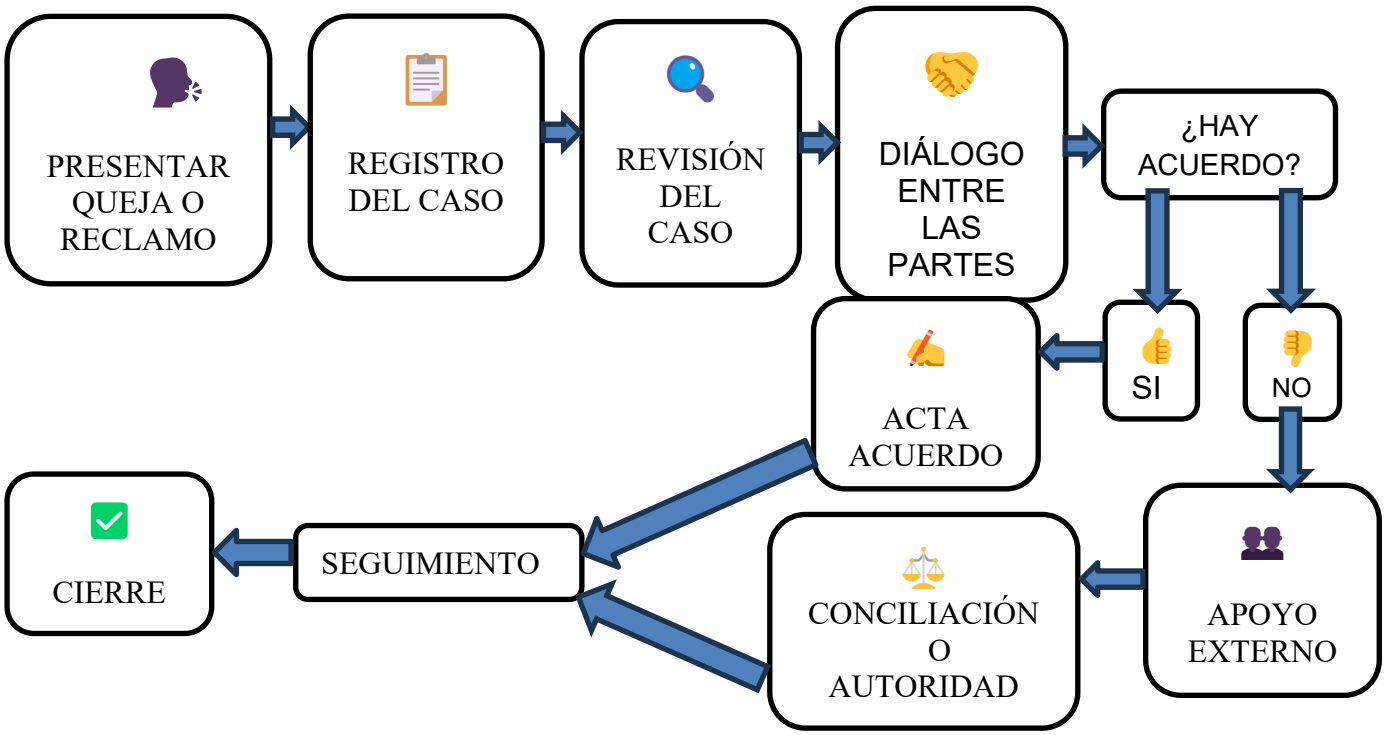
La versión completa del protocolo, incluidos los formatos de registro, se encuentra disponible para consulta en la oficina administrativa de EMINI S.A.C. y puede solicitarse por cualquiera de los canales indicados.

ANEXO
PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, CONFLICTOS O DESACUERDO

¿Quiénes pueden presentar una queja o reclamo?

Cualquier comunero, autoridad comunal, trabajador, contratista, proveedor o persona afectada por las actividades forestales puede presentar una consulta, solicitud, queja, reclamo o desacuerdo para que sea evaluada y atendida por la empresa.

Si alguien tiene un problema:



¿Dónde puedo presentar una queja o reclamo?

- Ante el Responsable FSC y el Responsable de Operaciones.
- En las oficinas de Nuevo San Martin S.A.C.
- Mediante carta o documento escrito.
- Durante reuniones o asambleas comunales.