

FORESTAL RIO HUASCAR S.R.L.

PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y CONFLICTOS

Este documento se implementa con el objetivo de brindar a Forestal Rio Huascar S.R.L herramientas conceptuales y metodológicas que contribuyan a prevenir y abordar adecuadamente los conflictos que se susciten con los grupos de interés ubicados en el área de influencia de su bosque. Esta actividad se realiza en el marco de la certificación forestal FSC en la concesión.

EMPRESA FORESTAL RIO HUASCAR S.R.L.

Resolución de controversias • Resolución de conflictos • Gestión de conflicto de intereses

Segunda Edición
Junio – 2026

Tahuamanu – Madre de Dios- Perú

Contenido

I. INTRODUCCIÓN ... 3
II. OBJETIVOS ... 4
2.1. Objetivo general ... 4
2.2. Objetivos especificos ... 4
III. ALCANCE ... 4
IV. BASE CONCEPTUAL Y DEFINICIONES ... 4
V. RESPONSABILIDADES ... 5
VI. PRINCIPIOS DE LA EMPRESA ... 5
VII. DISPOSICIONES GENERALES DE LA EMPRESA ... 6
VIII. IDENTIFICACIÓN DE ESCENARIOS DE POSIBLES CONTROVERSIAS ... 7
8.1. POSIBLES CONTROVERSIAS INTERNAS ... 7
8.2. POSIBLES CONTROVERSIAS EXTERNAS ... 8
IX. DIFUSION, PREVENCIÓN, MANEJO Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y CONFLICTOS 10
9.1. Difusión ... 10
9.2. Prevención ... 11
9.3. Manejo ... 11
9.4. Aspectos que se deben considerar ... 12
X. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y CONFLICTOS ... 12
1. Procedimiento para la Gestión de Controversias y Conflictos Internos ... 13
2. Procedimiento para la identificación y gestión de conflictos de intereses ... 16
3. Procedimiento de atención de quejas, consultas, sugerencias o solicitudes externas ... 18
4. Procedimiento de información ciudadana sobre operaciones no rutinarias de la empresa ... 22
5. Procedimiento para atención a posibles pérdidas o daños a la comunidad y/o terceros ... 24
*6. Procedimiento para la atención y transformación constructiva de posibles controversias, quejas, reclamos o conflictos sociales con poblaciones y/o terceros ... **¡Error! Marcador no definido.***
XI. RECOMENDACIONES PARA ABORDAR ADECUADAMENTE UN CONFLICTO. ... 26
VII. ESTIMACION POR PÉRDIDA DE DAÑOS DE RECURSOS. ... 26
7.1. Recursos naturales ... 26
7.2. Bienes materiales ... 27
7.3. Integridad humana ... 28
7.4. Derechos comunales y prácticas tradicionales ... 28
VIII. ANEXO ... 29

I. INTRODUCCIÓN

El conflicto es un elemento natural en el desarrollo de una sociedad y en la vida de manera general, nace cuando se encuentran puntos de vista diferentes entre las partes. Tener estas diferencias y negarlas no es necesariamente una buena decisión porque su buen manejo podría permitir también el desarrollo y el equilibro entre ambas partes.

Por lo tanto, estas diferencias deben ser usadas de maneja positiva e intentar no llegar hasta un conflicto abierto. Por eso, el conflicto se debe manejar con un enfoque "preventivo" y llegar rápidamente a una resolución. El protocolo resolución de controversias y conflictos es una herramienta indispensable para asegurarse una paz social que sea con actores externos a la empresa, las comunidades y otras organizaciones.

La prevención efectiva de los conflictos y la solución de estos constituye el núcleo central de unas relaciones equilibradas y susceptibles de crear un entorno que impulse el crecimiento económico y el desarrollo de las poblaciones en armonía con su medio ambiente.

Se parte del supuesto de que de tiempo en tiempo surgirán desacuerdos allí donde las percepciones de lo que es justo o equitativo no son las mismas y de que los conflictos se pueden prevenir, manejar y solucionar de manera armónica.

El presente Protocolo establece un proceso único, accesible, documentado y culturalmente apropiado para recibir, evaluar, atender y resolver controversias, diferenciándolas de los conflictos y clasificándolas según su ámbito interno o externo. Su finalidad es intervenir tempranamente, evitar el escalamiento, proteger los derechos de las partes y asegurar que cada caso cuente con evidencia de las acciones realizadas, resultados, acuerdos, seguimiento y, cuando corresponda, razones de no resolución.



II. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

- Establecer los criterios, responsabilidades, canales, etapas, plazos y registros para la prevención, recepción, gestión y resolución de controversias y conflictos internos y externos relacionados con las actividades de Forestal Río Huáscar S.R.L., de manera oportuna, imparcial, transparente, culturalmente apropiada y verificable.

2.2. Objetivos especificos

- Facilitar conceptos que permitan al consolidado comprender de manera clara un conflicto, para su adecuada intervención con las partes en conflicto.
- Establecer los procedimientos adecuados para abordar los conflictos internos, dentro del consolidado y con el entorno con el que se relaciona.
- Establecer criterios y procedimientos que permitan abordar situaciones de daños a la integridad de las comunidades vecinas (recursos, bienes), comuneros integridad), y uso y derecho intelectual de las practicas comunales ancestrales.

III. ALCANCE

El alcance de este Protocolo aplica a todo el personal de la Empresa Forestal Rio Huascar S.R.L., empresas contratistas, subcontratistas y visitas en general que por distintos motivos desarrollen actividades dentro del área correspondiente a la concesión forestal maderable de contrato N° 17- TAH/C-J-022-02.

IV. BASE CONCEPTUAL Y DEFINICIONES

- ***Controversia***[1] **:** Expresión de insatisfacción presentada como queja por cualquier persona u organización ante la Organización, en relación con sus actividades de manejo o su conformidad con los Principios y Criterios del FSC, para la que se espera una respuesta
- ***Conflicto*** **:** Situación de oposición o confrontación manifiesta entre dos o más partes, originada por intereses, derechos, necesidades o posiciones incompatibles, que puede surgir por el escalamiento de una controversia no resuelta o por un hecho grave de aparición inmediata.
- ***Queja*** **:** Comunicación oral, escrita o virtual mediante la cual una persona u organización expresa insatisfacción y solicita atención o respuesta.
- ***Reclamo***: Solicitud de corrección, reparación, cumplimiento o compensación frente a una afectación atribuida a la Organización o a personas que actúan por cuenta de ella.
- ***Consulta*** **:** Solicitud de información o aclaración que no expresa necesariamente insatisfacción.
- ***Sugerencia*** **:** Propuesta de mejora que no constituye por sí misma una controversia, salvo que contenga una expresión de insatisfacción.
- ***Conflicto de interés*****:** Situación, real o potencial, en la que los intereses personales, familiares, laborales, económicos o institucionales de un trabajador, contratista, proveedor u otro actor externo puedan influir, o aparentar influir, en la toma de decisiones de Forestal Río Huáscar S.R.L

[1] FSC-PRO-01-005 V3-0 El Procesamiento de Apelaciones

- ***Controversia interna:*** Queja o expresión de insatisfacción originada dentro de la Organización o en sus relaciones laborales, contractuales u operativas con trabajadores, directivos, contratistas, proveedores o prestadores de servicios.
- ***Controversia externa*:** Queja o expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización ajena a la estructura interna de la empresa, como comunidades, vecinos, concesionarios colindantes, autoridades, organizaciones sociales, clientes u otros actores.
- ***Caso cerrado o resuelto:*** Caso en el que las medidas adoptadas han sido cumplidas, verificadas y aceptadas por las partes, o existe decisión final debidamente comunicada conforme al procedimiento.
- ***Caso no resuelto:*** Caso en el que no se ha logrado acuerdo o solución definitiva, debiendo registrarse las razones, medidas pendientes, instancia de escalamiento y forma prevista de resolución.
- ***Actor afectado:*** Persona, grupo u organización cuyos derechos, intereses, bienes, actividades o condiciones pueden verse afectados por las actividades de la empresa.
- ***Mecanismo culturalmente apropiado*[2]*:*** Medios/enfoques para llegar a los grupos meta que están en armonía con las costumbres, los valores, la sensibilidad y las formas de vida de la población meta.

V. RESPONSABILIDADES

La implementación, ejecución y monitoreo del Protocolo de Resolución de Conflictos y Controversias está a cargo del Área de Responsable Social[3] de la empresa Forestal Rio Huascar S.R.L.

VI. PRINCIPIOS DE LA EMPRESA

Los principios empresariales de Forestal Rio Huascar S.R.L., basados en sus políticas, son valores fundamentales y normas éticas que guían las acciones y operaciones de la empresa, estos principios contribuyen a asegurar que la empresa actúe de manera respetuosa, responsable y sostenible, siendo esta la mejor estrategia para la prevención de conflictos sociales. Los principios de Forestal Rio Huascar S.R.L. relacionados a la prevención de conflictos sociales son los siguientes:

1. ***Respeto a los derechos humanos y territoriales:*** garantizando que las operaciones de la empresa no afectarán de ninguna manera los derechos fundamentales de las personas y sus territorios.
2. ***Equidad y justicia:*** asegurando que las decisiones que sean tomadas sean justas para todas las partes involucradas y equilibradas sin tener algún tipo de aprovechamiento de la empresa y sus accionistas.
3. ***Comunicación y transparencia:*** que garanticen que las partes involucradas estén informadas sobre las decisiones y operaciones de la empresa.
4. ***Cultura y cosmovisión:*** garantizando el respeto de la empresa por las distintas culturas y cosmovisión de las comunidades y poblaciones locales.
5. ***Participación y consulta:*** asegurando y promoviendo que la empresa involucre en sus actividades la participación de las comunidades, población local y cuando corresponda se lleven a cabo procedimientos de consulta libre, previa e infirmada.

[2] Estándar de Manejo Forestal Responsable FSC para Perú FSC-STD-PER-02-2024_ES.

[3] Debido a que la operación forestal de la empresa es pequeña, podría darse el caso de que el responsable FSC haga las veces de responsable social o viceversa, dependiendo de las capacidades técnicas.

6. ***Sostenibilidad ambiental:*** garantizando que las decisiones de la empresa no afecten el medio ambiente ni la sostenibilidad ambiental a través de las operaciones que realiza, por el contrario, las actividades de la empresa deben tener un enfoque ambiental transversal en todos sus niveles.

VII. DISPOSICIONES GENERALES DE LA EMPRESA

- Forestal Rio Huáscar S.R.L. tendrá una actitud proactiva y estará dispuesta a escuchar los pedidos, sin juzgar o contradecir y con respecto de los valores personales.
- Forestal Rio Huáscar S.R.L favorecerá los intercambios de puntos de vistas para prevenir o entender las razones de un conflicto, los nudos, las faltas de conocimientos que origine alguna controversia y/o conflicto.
- La meta de Forestal Rio Huáscar S.R.L., en caso de producirse una controversia será siempre de encontrar soluciones que satisfagan los intereses comunes.
- Forestal Rio Huáscar S.R.L., reconoce los métodos alternativos de soluciones de controversias y/o conflictos como:
    - ***La negociación****:* el negociador intenta llegar a una solución que satisface la mayor parte de las personas
    - ***La mediación:*** se integra una persona neutra, externa a ambas partes que juega el rol de facilitador de las discusiones.
    - ***La conciliación:*** el conciliador propone soluciones posibles a la controversia y/o conflicto
    - ***El arbitraje:*** el árbitro toma una decisión que impone a los demás.
- Forestal Rio Huáscar S.R.L., conoce la Defensoría del Pueblo y reconoce el ejercicio de la Potestad Jurisdiccional que corresponden a los órganos de la función Judicial y los Jueces de Paz encargados de resolver en equidad conflictos individúales, comunitarios o vecinales.
- En el caso de las Comunidades Nativas, Forestal Rio Huáscar S.R.L. reconoce que sus autoridades son los responsables de ejercer la Autoridad de la comunidad en todo el territorio.
- Forestal Rio Huáscar S.R.L. promoverá espacios periódicos de socialización interna (charlas, capacitaciones, talleres) para fortalecer la comunicación, el respeto y la cohesión entre los trabajadores.
- Forestal Rio Huáscar S.R.L. establece una política de integridad y ética que prohíbe expresamente a los trabajadores ofrecer, aceptar o solicitar sobornos en cualquier forma.
- Forestal Rio Huáscar S.R.L. adopta una política de tolerancia cero frente al acoso sexual y la discriminación en cualquiera de sus formas, garantizando un entorno laboral seguro, inclusivo y respetuoso.
    - ***Acoso sexual***: toda conducta de naturaleza sexual, física o verbal, no deseada, que afecte la dignidad de una persona en el trabajo.
    - ***Discriminación:*** trato desigual o excluyente basado en género, raza, edad, origen étnico, religión, orientación sexual, discapacidad u otra condición personal.
- El proceso de resolución de conflictos se regirá por los siguientes principios:
    - ***Imparcialidad:*** todas las partes serán escuchadas en igualdad de condiciones.
    - ***Transparencia:*** las decisiones y acuerdos serán documentados y comunicados oportunamente.
    - ***Confidencialidad:*** se protegerá la información sensible y la identidad de los denunciantes, si así lo solicitan.

- ***Respeto a los derechos humanos:*** ninguna acción podrá vulnerar derechos laborales, sociales o culturales.
- ***Participación inclusiva:*** se promoverá la participación de mujeres, jóvenes y comunidades indígenas.
- ***No represalias:*** se garantiza que ninguna persona sufrirá sanciones o represalias por presentar quejas o reclamos.

VIII. IDENTIFICACIÓN DE ESCENARIOS DE POSIBLES CONTROVERSIAS

8.1. POSIBLES CONTROVERSIAS INTERNAS

Forestal Río Huáscar S.R.L., en el desarrollo de sus actividades administrativas, operativas y de manejo forestal, reconoce que pueden presentarse situaciones que generen desacuerdos o expresiones de insatisfacción entre sus trabajadores, contratistas y proveedores. Estas situaciones constituyen inicialmente controversias internas y, de no ser gestionadas oportunamente, podrían escalar a conflictos internos que afecten el clima laboral, la productividad y la imagen institucional.

Forestal Río Huáscar S.R.L. ha identificado los siguientes escenarios potenciales de controversias internas:

a) Controversias laborales

- Desacuerdos relacionados con las condiciones laborales, remuneraciones, jornadas de trabajo, descansos y asignación de funciones.
- Quejas relacionadas con oportunidades de capacitación, promoción, reconocimiento o distribución de responsabilidades.
- Desacuerdos entre trabajadores o equipos de trabajo que puedan afectar el desempeño de las actividades operativas.
- Discrepancias respecto a la aplicación del Reglamento Interno de Trabajo y otras disposiciones laborales internas.

b) Controversias relacionadas con el clima organizacional

- Controversias derivadas de una comunicación deficiente entre trabajadores, responsables de área y la Gerencia.
- Situaciones de trato irrespetuoso, hostigamiento laboral o afectaciones a la convivencia interna.
- Desacuerdos respecto al uso y mantenimiento de instalaciones, alojamiento, alimentación y transporte durante las operaciones forestales.

c) Controversias relacionadas con la ética e integridad

- Conflictos de interés que puedan comprometer la imparcialidad en la toma de decisiones.
- Presuntos actos de soborno, corrupción, fraude o uso indebido de recursos de la empresa.
- Discrepancias respecto a la aplicación del Código de Conducta y demás instrumentos relacionados con la ética organizacional.

d) Controversias relacionadas con la igualdad y no discriminación

- Situaciones de acoso sexual, hostigamiento, discriminación o cualquier otra conducta que afecte la dignidad e integridad de los trabajadores.

e) Controversias relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo

- Quejas relacionadas con las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, incluyendo la provisión, disponibilidad y uso adecuado de equipos de protección personal.
- Controversias derivadas de la implementación de medidas preventivas, investigaciones de

incidentes o condiciones inseguras en el lugar de trabajo.

f) Controversias contractuales y de servicios

- Incumplimientos contractuales o desacuerdos con empresas contratistas, proveedores y prestadores de servicios.
- Controversias derivadas de la interpretación de obligaciones contractuales, plazos de ejecución o calidad de los servicios prestados.

g) Otras controversias

- Cualquier otra expresión de insatisfacción relacionada con las actividades de Forestal Río Huáscar S.R.L. o con el cumplimiento de los Principios y Criterios del FSC.

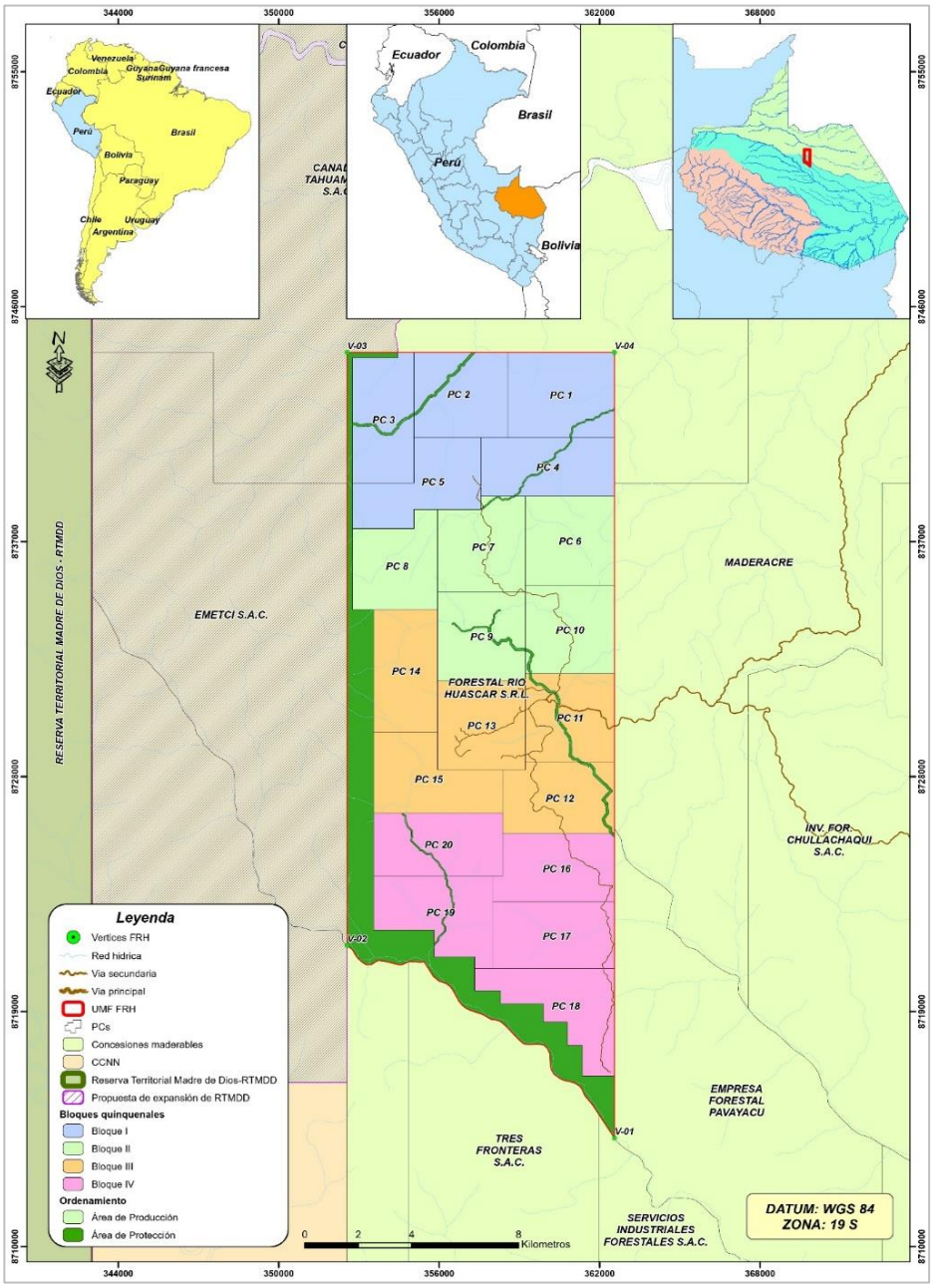
Finalmente, Forestal Río Huáscar S.R.L. reconoce que, a la fecha, no registra controversias ni conflictos internos activos, sin embargo, mantiene implementado el presente Protocolo con la finalidad de prevenir, atender y resolver oportunamente cualquier situación que pudiera presentarse.

8.2. POSIBLES CONTROVERSIAS EXTERNAS

Se ha identificado posibles controversias sociales en base a los actores cercanos al área de la concesión de Forestal Rio Huáscar S.R.L. y al Centro de Transformación Primaria del mismo nombre, ubicada en el distrito de Tahuamanu, con el objetivo de anticipar un posible conflicto entre la empresa y otros involucrados que pueda debilitar las relaciones entre las partes.

A continuación, se muestra el mapa de concesiones colindantes a la UMF Forestal Rio Huascar S.R.L:

Figura 1. Mapa de ubicación y colindantes de Forestal Rio Huascar S.R.L.



- **Entre Forestal Rio Huascar S.R.L y los colindantes de concesiones forestales con fines maderables**

  Forestal Rio Huascar S.R.L. identificó 7 colindantes, todas son concesiones forestales con fines maderables. De las siete concesiones forestales con fines maderables dos tienen certificación forestal FSC (Catahua SAC y Maderacre SAC - EMETCI SAC Exp. A) y cinco concesiones forestales son concesiones que tienen un estatus de inactivas, debido a que tienen procesos administrativos con los organismos supervisores, sin embargo, hay reportes de que estas cinco concesiones tienen eventualmente invasiones. Cabe mencionar que con las concesiones certificadas se tienen muy buenas relaciones y con las otras concesiones el nivel de relaciones es escaso. A la fecha, no se registran controversias ni conflictos con las concesiones colindantes; sin embargo, se identifican como posibles escenarios de controversia los desacuerdos relacionados con límites, uso de vías de acceso, afectaciones derivadas de operaciones forestales, ingreso no autorizado a predios, interpretación de acuerdos de colindancia y otras situaciones vinculadas al manejo forestal.

Cuadro 1. Concesiones forestales con fines maderables colindantes.

N°	Colindantes	Contrato	Vértices FRH	Distancia SIG (km)
1	Canales Tahuamanu SAC	17-TAH/C-J-013-02	P3-P4	20.00
2	Maderacre SAC (EMETCI SAC Exp. A)	17-TAH/C-J-054-02	P4-P1	13.25
3	Empresa Forestal Pavayacu SAC	17-TAH/C-J-029-03	P4-P1	11.84
4	Servicios Industriales Forestales SAC	17-TAM/C-J-004-03	P1-P2	1.06
5	Tres Fronteras SAC	17-TAM/C-J-051-02	P1-P2	10.03
6	Manuel Martin Mayorga Herrera	17-TAM/C-J-039-02	P1-P2	2.72
7	Emetci SAC (Exp. B)	17-TAH/C-J-053-02	P2-P3	17.71

- **Entre Forestal Rio Huascar S.R.L y las Áreas Naturales Protegidas.**

  El Parque Nacional Alto Purús constituye un actor relevante dentro del ámbito de influencia de Forestal Río Huáscar S.R.L., debido a las acciones de conservación que desarrolla en la cuenca del río Tahuamanu. Si bien la empresa mantiene una relación de cooperación y objetivos compatibles con la conservación del paisaje forestal, podrían presentarse controversias relacionadas con la coordinación interinstitucional, la ejecución de actividades conjuntas de monitoreo y vigilancia, la interpretación de disposiciones ambientales o la implementación de medidas de protección asociadas a los Altos Valores de Conservación.

- **Entre Forestal Rio Huascar S.R.L y la Reserva Territorial Madre de Dios.**

  La proximidad de la Reserva Territorial Madre de Dios representa un aspecto sensible para las operaciones de Forestal Río Huáscar S.R.L., especialmente por la presencia potencial de Pueblos Indígenas en Aislamiento y Contacto Inicial (PIACI). En este contexto, podrían suscitarse controversias vinculadas al reporte de avistamientos, la aplicación del Plan de Contingencia Antropológico para PIACI, la interpretación de medidas de protección, la delimitación de zonas de riesgo y las restricciones operativas que pudieran derivarse de disposiciones emitidas por las autoridades competentes.

- **Entre Forestal Rio Huascar S.R.L y las poblaciones urbanas de Iberia y San Luis de Alerta.**

  Las localidades de Iberia y San Luis de Alerta se encuentran aproximadamente a 230 km y 160 km de la UMF respectivamente. Forestal Río Huáscar S.R.L. mantiene una interacción eventual con estas poblaciones, principalmente en materia de empleo y adquisición de bienes y servicios. En ese sentido, podrían suscitarse controversias relacionadas con expectativas de contratación, acceso a oportunidades económicas, percepción de impactos derivados de las operaciones forestales o acceso a información sobre las actividades de la empresa. Sin embargo, a la fecha, no se registran controversias ni conflictos con dichas localidades.

IX. DIFUSION, PREVENCIÓN, MANEJO Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y CONFLICTOS

9.1. Difusión

La difusión de este protocolo sobre prevención y resolución de Conflictos para el personal trabajador se hará a través de capacitaciones y/o socializaciones que les permita conocer de manera pertinente de abordar un conflicto potencial.

el documento en mención es de carácter público, de forma resumida se hará llegar a los actores sociales (instituciones públicas, privadas y colindantes) para el conocimiento de ellos.

Asimismo, el presente documento es de carácter público y difundido de manera anual a todos los stakeholders del área de influencia de la empresa con el objetivo de dar a conocer el compromiso de la empresa con la gestión adecuada de los conflictos sociales y el flujo adecuado que seguirá la empresa ante alguna situación o contingencia con sus stakeholders.

Su difusión es realizada por el Área Social a través de cartas donde se incluyen anexados los cuatro flujogramas de atención a distintas situaciones o contingencias que pudieran surgir entre la empresa y sus stakeholders. Así también, en el proceso de difusión se indica que pueden revisar y descargar el Protocolo de resolución de controversias y conflictos de Forestal Rio Huascar S.R.L. e informe de difusión por la página web de la empresa.

9.2. Prevención

La empresa Forestal Rio Huascar S.R.L. maneja estrategias y técnicas de prevención para afrontar de manera temprana situaciones que pueden escalar a nivel de conflicto. La identificación y prevención de éstas pueden ser fundamentales para mantener relaciones sostenibles y de confianza. Para ello, se toman medidas como el diálogo y comunicación continuación, generando relaciones cercanas y de escucha activa que fortalezcan la confianza y los vínculos entre la empresa y sus stakeholders. Así también, se toman medidas de prevención a través de la firma de acuerdos o convenios con comunidades, instituciones, colaboradores y otros stakeholders, respetando los términos contemplados a favor del desarrollo.

La implementación de actividades de Responsabilidad Social que contribuyan a mejorar el bienestar de la población del área de influencia es una estrategia a largo plazo que permite identificar y mitigar de manera temprana u oportuna posibles conflictos.

9.3. Manejo

El manejo de conflictos sociales que realiza la empresa involucra acciones que se toman para controlar, mitigar y dirigir el conflicto, de modo que este pueda reducir los impactos negativos para la empresa y partes involucradas. Estas acciones se centran en la gestión del conflicto mientras sigue presente, sin que se involucre necesariamente su resolución. De esta manera, la empresa empleará métodos adaptativos frente a la situación y contexto en el que surja el conflicto, siendo flexivos en el proceso y evolución del mismo, respetando en todo momento los principios y valores empresariales hacia las comunidades. Así también, el proceso podría incluir un mediado, uso de técnicas de negociación y supervisión contante para que no haya más confrontaciones.

Forestal Rio Huascar S.R.L. ha establecido niveles y estancias de intervención de actores parte del equipo técnico de la empresa que intervendrán en los conflictos dependiente de la situación y grado en el que se encuentre, siendo los siguientes:

- **Primer nivel:** Los responsables del área donde se identifique el conflicto serán los encargados en una primera instancia de tomar la responsabilidad dentro de los canales permisibles de la empresa.
- **Segundo nivel:** De mantenerse la situación conflictiva la responsabilidad de la gestión del conflicto pasará a cargo del Gerente del área.
- **Tercer nivel:** Si persiste la situación conflictiva la responsabilidad de la gestión pasará a cargo del

Gerente General de la empresa.

Dependiendo del nivel y evolución del conflicto se tendrán distintos niveles de intervención y gestión, desarrollando un seguimiento contante y acompañado del proceso.

9.4. Aspectos que se deben considerar

Al producirse un conflicto se debe investigar los hechos, donde se producen estos y se debe buscar los antecedentes, buscar el dialogo con la población del entorno, consultar al personal de la empresa del por qué se ha dado el conflicto. Se deberá tratar de dar solución en el tiempo más próximo el conflicto, si es producido por personal de Forestal Rio Huascar S.R.L. se deberá ejecutar las medidas correctivas contempladas en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Social de los trabajadores.

Realizar diálogo y capacitaciones constantes con el personal de campo y las poblaciones aledañas, sobre la importancia de la Certificación Forestal Voluntaria (FSC) y de los principios 2,3 y 4 del Estándar de Manejo Forestal Responsable FSC para Perú FSC-STD-PER-02-2024_ES.

X. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y CONFLICTOS

Como parte de la implementación de las políticas sociales, se establece la necesidad de contar con procedimientos de actuación que permitan estandarizar la respuesta institucional frente a situaciones específicas, tanto en el ámbito externo como interno de la empresa.

El Protocolo de resolución de conflictos se articula de manera directa con las demás políticas de la empresa y los valores empresariales que esta maneja, alineándose uniformemente en la respuesta que pueda tener la empresa frente a cualquier situación conflictiva que surja entre la empresa y sus stakeholders. La resolución de conflictos sociales busca encontrar una solución permanente abordando las causas profundas del desacuerdo, desarrollando estrategias de negociación para crear un cambio duradero que resuelva las tensiones beneficiando a los involucrados. Así, el presente protocolo de resolución de conflictos tiene el carácter de cumplimiento obligatorio por los miembros de la empresa, de esta manera, se desarrollan los flujogramas creados para la atención de posibles situaciones entre la empresa y sus stakeholders, siendo los siguientes:

1. Procedimiento para la Gestión y resolución de controversias y conflictos internos

a) Objetivo

Establecer el procedimiento para la recepción, atención, seguimiento y resolución de controversias internas presentadas por colaboradores, directivos, contratistas, proveedores y demás personas vinculadas a Forestal Río Huáscar S.R.L., garantizando una gestión oportuna, confidencial, imparcial y documentada, en concordancia con las políticas institucionales de la empresa.

b) *Aplicación*

El presente procedimiento es aplicable a todas las controversias internas relacionadas con las actividades de Forestal Río Huáscar S.R.L., incluyendo aquellas que involucren a trabajadores, directivos, contratistas, proveedores y prestadores de servicios.

El presente procedimiento comprende las siguientes categorías de controversias internas, entre otras que pudieran derivarse de las actividades de Forestal Río Huáscar S.R.L.:

- *Laborales:* condiciones de trabajo, remuneraciones, jornadas, descansos y relaciones laborales.
- *Convivencia laboral*: acoso sexual, hostigamiento, trato irrespetuoso y condiciones de alojamiento, alimentación y transporte.
- *Igualdad y no discriminación:* actos de discriminación o vulneración de derechos.
- *Ética e integridad:* soborno, corrupción, fraude, uso indebido de recursos e incumplimiento del Código de Conducta.
- *Seguridad y Salud en el Trabajo:* condiciones de SST, incidentes y medidas preventivas.
- *Contractuales y administrativas:* incumplimientos con contratistas, proveedores o prestadores de servicios.
- *Certificación FSC:* controversias relacionadas con el cumplimiento de los Principios y Criterios del FSC.
- *Otras controversias:* cualquier otra situación relacionada con las actividades de Forestal Río Huáscar S.R.L.

Las controversias podrán ser comunicadas mediante cualquiera de los siguientes medios:

- Libro de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias.
- Comunicación verbal.
- Correo electrónico institucional.
- Comunicación telefónica.
- Documento físico.
- Comunicación directa a la Responsable Social.
- Comunicación directa a la Gerencia General.

En los casos relacionados con acoso sexual, discriminación, soborno, corrupción u otras situaciones que requieran confidencialidad, la controversia podrá ser presentada directamente ante la Responsable Social o la Gerencia General, garantizando la reserva de la información, la protección de la identidad de las partes involucradas y la prohibición de cualquier acto de represalia.

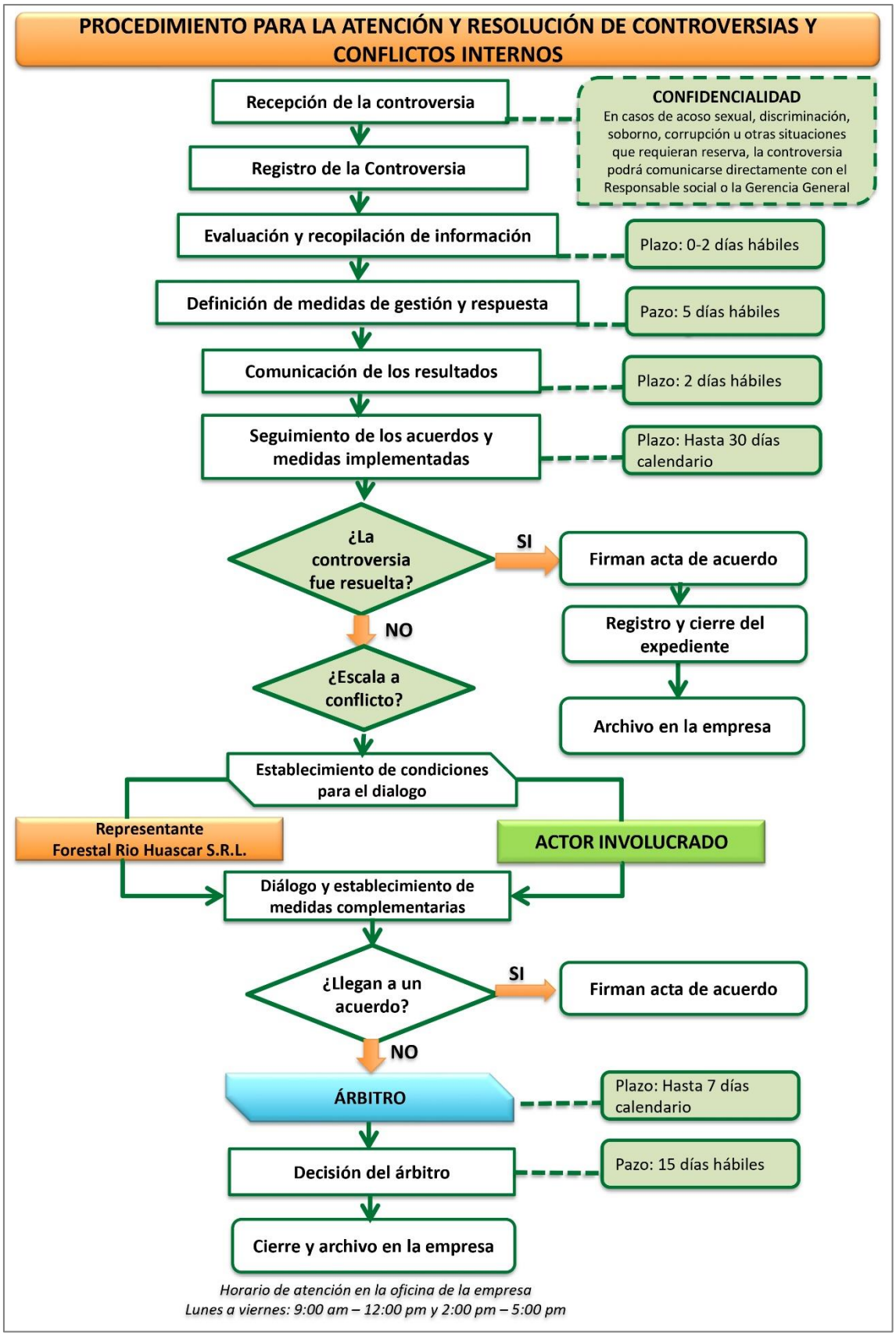
Toda controversia y/o conflicto interno recibido será registrada en el Registro de Resolución de Controversias y Conflictos de Forestal Río Huáscar S.R.L. ***(ver Anexo 1)***, independientemente del medio por el cual haya sido comunicada, dejando constancia de los hechos reportados, las acciones implementadas, los resultados obtenidos y, de corresponder, las razones que motivaron su no resolución.

Asimismo, el Responsable Social elaborará anualmente un Reporte de Controversias y Conflictos, el cual consolidará la información registrada y servirá como herramienta de seguimiento, mejora continua y evaluación del desempeño social de la organización.

c) Procedimiento:

El procedimiento que se debe seguir se muestra en la siguiente figura:

Figura 2. Procedimientos para la atención y resolución de controversias y conflictos internos.



***FUENTE**: Forestal Rio Huascar S.R.L*

2. Procedimiento para la identificación y gestión de conflictos de intereses

d) Objetivo

Establecer un procedimiento para la identificación, declaración y gestión de conflictos de interés reales o potenciales, a fin de garantizar la integridad, imparcialidad, transparencia y objetividad en la toma de decisiones de la empresa.

e) *Aplicación*

El presente procedimiento es aplicable a todos los colaboradores, directivos, contratistas, proveedores y terceros vinculados a Forestal Río Huáscar S.R.L., que, en el ejercicio de sus funciones o actividades, identifiquen una situación que pudiera comprometer su independencia, imparcialidad o generar una percepción de favoritismo.

Los conflictos de interés pueden originarse, entre otros, en:

- Relaciones personales, familiares, comerciales, de amistad u otros vínculos con trabajadores, proveedores, contratistas o terceros.
- Actividades laborales o económicas externas que comprometan la independencia en la toma de decisiones.
- Participación en procesos de contratación, adquisiciones o evaluación de servicios donde exista un interés particular.
- Interacciones con concesiones forestales colindantes, Áreas Naturales Protegidas, la Reserva Territorial Madre de Dios o poblaciones urbanas cercanas, cuando dichas relaciones puedan generar tensiones, percepciones de favoritismo o afectar los intereses institucionales.
- Recepción, ofrecimiento o aceptación de beneficios, obsequios o favores que puedan comprometer la objetividad del colaborador.
- Cualquier otra situación que pueda constituir un conflicto de interés real, potencial o percibido.

Una vez identificado un posible conflicto de interés, este deberá ser declarado inmediatamente mediante el Formato de Declaración Jurada de Conflictos de Interés ***(ver Anexo 2)***, el cual será evaluado por la Gerencia General para la adopción de las medidas de gestión correspondientes.

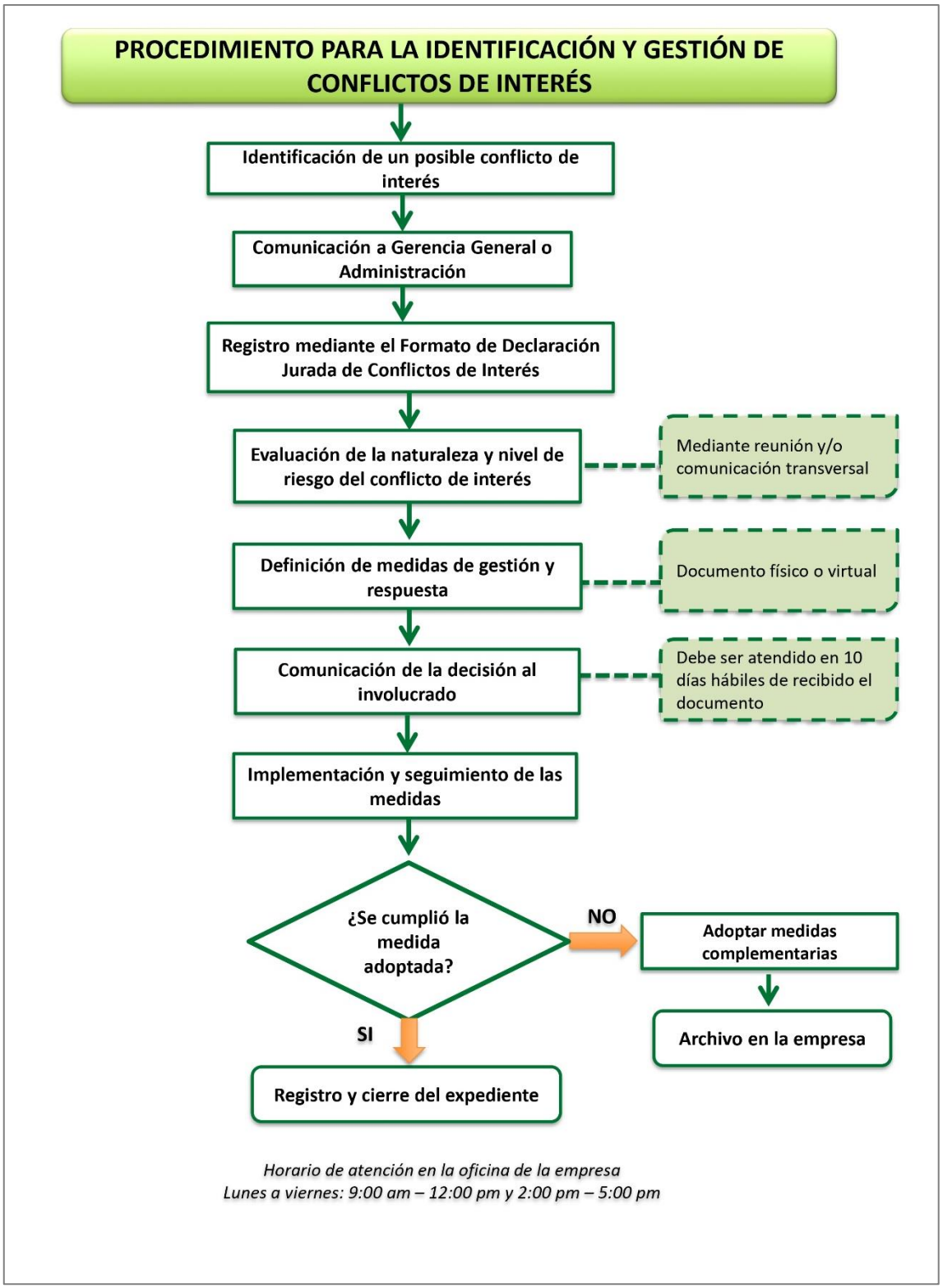
Las medidas de gestión podrán incluir la abstención en la toma de decisiones, la reasignación de funciones, la rotación temporal de responsabilidades, la implementación de mecanismos de diálogo con actores externos, la aplicación de medidas disciplinarias y otras acciones que permitan salvaguardar la transparencia e integridad institucional.

Asimismo, Forestal Río Huáscar S.R.L. desarrollará capacitaciones periódicas orientadas a fortalecer la cultura de integridad, promover la identificación temprana de conflictos de interés.

f) *Procedimiento:*

El procedimiento que se debe seguir se muestra en la siguiente figura:

Figura 3. Procedimientos para la atención de quejas y sugerencias.



***FUENTE**: Forestal Rio Huascar S.R.L.*

3. Procedimiento para la atención de controversias, consultas o solicitudes externas

a) Objetivo

Brindar respuesta oportuna y pertinente, a las diversas quejas (controversias), consultas y solicitudes motivadas por la presencia u operaciones de la empresa.

b) *Aplicación*

Este protocolo se implementará cuando sea solicitado por un miembro de la comunidad, una entidad pública o una organización privada, siendo recepcionado de las siguientes maneras:

- Modalidad presencial: cuando el o los stakeholder(s) visitan las instalaciones de la empresa y hace expresa de manera verbal la queja, consulta o sugerencia.
- Modalidad escrita: cuando el o los stakeholder(s) envían un documento físico, recepcionándose el escrito en la Oficina administrativa de Forestal Rio Huascar S.R.L. ubicado en el Pasaje Samuel Pastor N°225-Puerto Maldonado.
- Modalidad virtual: cuando el o los stakeholder(s) envían un texto o documento virtual por correo electrónico al correo de la empresa: ***fiorella.morales@forestalriohuascar.com***

La información consignada puede ser de distintos temas o aspectos, como los siguientes ejemplos:

- Solicitudes de información sobre las operaciones de la empresa
- Solicitudes de puestos laborales
- Solicitudes de apoyo social diversas
- Convocatorias a actividades sociales
- Convocatorias a reuniones de coordinación
- Quejas por daño al patrimonio público o privado
- Quejas por afectaciones diversas de los derechos ciudadanos como resultado de las operaciones de la empresa
- Oferta de prestación de servicios o venta de productos

Toda controversia externa recibida será registrada en el Registro de Resolución de Controversias y Conflictos de Forestal Río Huáscar S.R.L. ***(ver Anexo 1)***, independientemente del medio por el cual haya sido comunicada, dejando constancia de los hechos reportados, las acciones implementadas, los resultados obtenidos y, de corresponder, las razones que motivaron su no resolución.

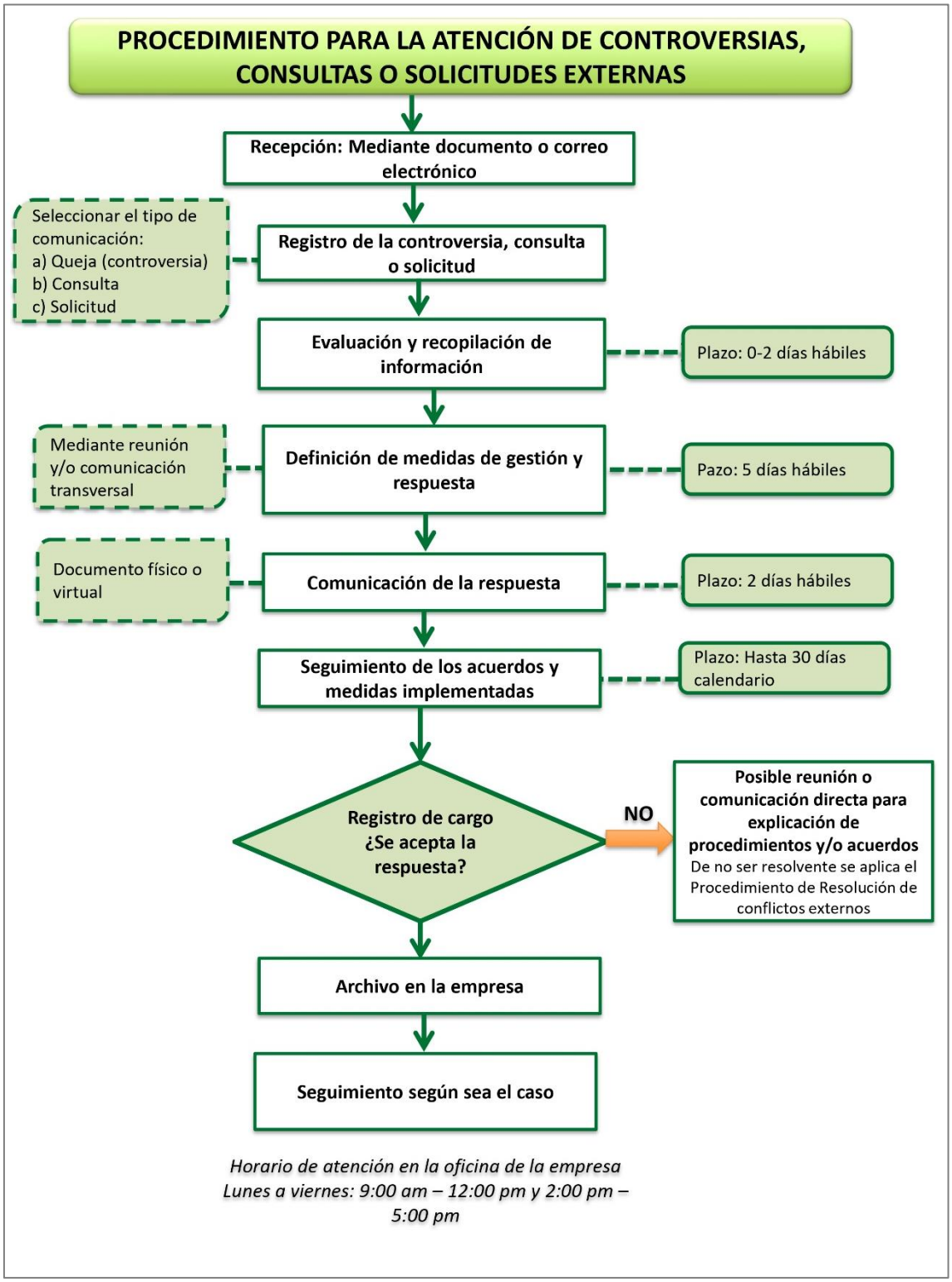
Asimismo, el Responsable Social elaborará anualmente un Reporte de Controversias y Conflictos, el cual consolidará la información registrada y servirá como herramienta de seguimiento, mejora continua y evaluación del desempeño social de la organización.

El presente protocolo no aplica para las comunicaciones formales procedentes de instituciones públicas frente a obligaciones legales de la empresa, ni aquellas propias de la relación interinstitucional de la empresa con sus proveedores, trabajadores o clientes. Debe quedar claro que su aplicación es en caso del acercamiento de la población.

c) *Procedimiento:*

El procedimiento que se debe seguir se muestra en la siguiente figura:

Figura 4. Procedimiento para la atención de controversias, consultas o solicitudes externas.



***FUENTE**: Forestal Rio Huascar S.R.L.*

4. Procedimiento para la Resolución de conflictos externos

a) Objetivo:

Brindar un procedimiento claro y efectivo para la atención y resolución de conflictos con poblaciones y/o terceros hacia la empresa.

b) *Aplicación*:

Este protocolo se implementará cada vez que la empresa identifique un conflicto social o algún poblador y/o tercero realice una queja directa por el canal establecido. A continuación, se brinda algunos ejemplos:

- Conflicto por uso de territorio o recursos naturales
- Conflicto por daños a la salud o bienestar de la población
- Conflicto por desplazamiento o reubicación de poblaciones
- Conflicto por falta de transparencia en las relaciones

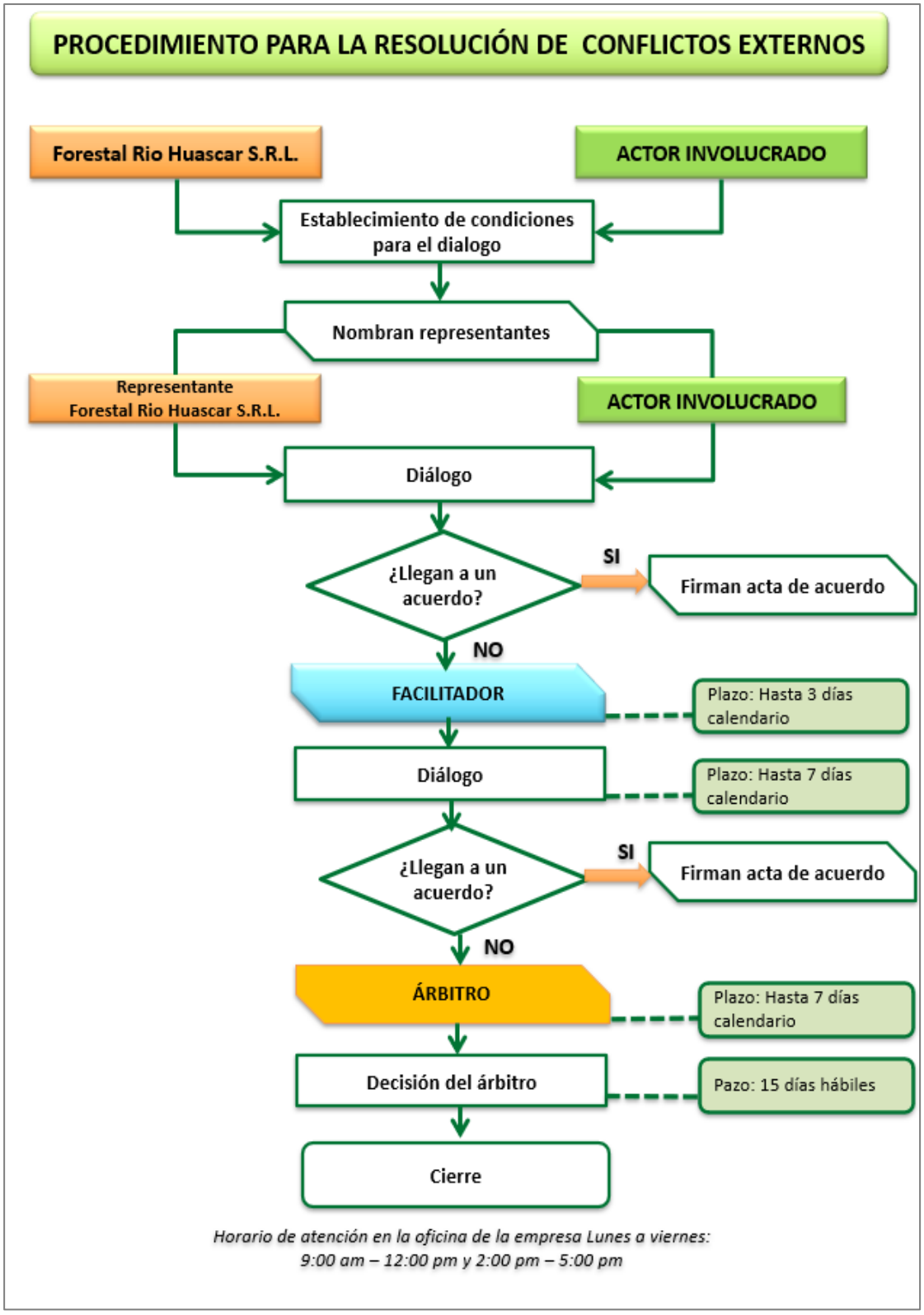
Todo conflicto externo recibido será registrada en el Registro de Resolución de Controversias y Conflictos de Forestal Río Huáscar S.R.L. (ver Anexo 1), independientemente del medio por el cual haya sido comunicada, dejando constancia de los hechos reportados, las acciones implementadas, los resultados obtenidos y, de corresponder, las razones que motivaron su no resolución.

Asimismo, el Responsable Social elaborará anualmente un Reporte de Controversias y Conflictos, el cual consolidará la información registrada y servirá como herramienta de seguimiento, mejora continua y evaluación del desempeño social de la organización.

c) *Procedimiento*:

El procedimiento que se debe seguir se muestra en la siguiente figura:

Figura 5. Procedimiento para la resolución de conflictos externos.



***FUENTE**: Forestal Rio Huascar S.R.L.*

5. Procedimiento de información ciudadana sobre operaciones no rutinarias de la empresa

a) Objetivo

Proporcionar información a la comunidad para prevenir que las actividades de la empresa interfieran con sus rutinas diarias o afecten negativamente sus actividades sociales o económicas debido a factores externos imprevistos.

b) *Aplicación*:

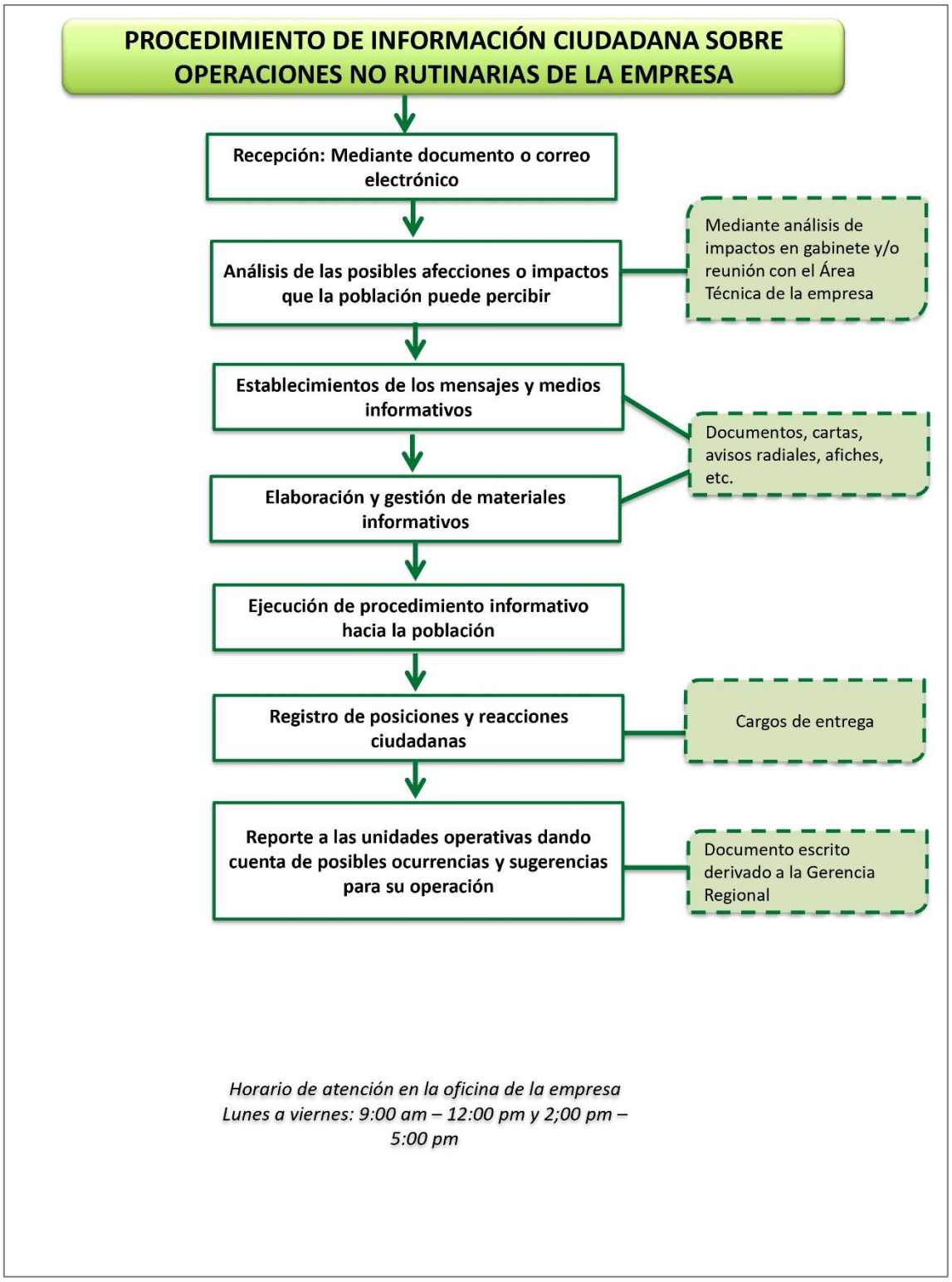
Este protocolo se implementará cada vez que se realice una operación no rutinaria, a continuación, se brinda algunos ejemplos:

- El uso de las vías de tránsito por periodos mayores a los programados.
- El transporte de maquinaria pesada cercanamente a los predios rurales y urbanos.
- La apertura de oficinas o establecimientos dependientes de la empresa.
- La generación de ruidos mayores a los rutinarios.
- La participación de organizaciones sociales en reuniones prolongadas.

c) *Procedimiento*:

El procedimiento que se debe seguir se muestra en la siguiente figura:

Figura 6. Procedimiento de información ciudadana sobre operaciones no rutinarias de la empresa.



***FUENTE**: Forestal Rio Huascar S.R.L.*

6. Procedimiento para atención a posibles pérdidas o daños a la comunidad y/o terceros

a) Objetivo:

Proporcionar a la población un flujo formal y adecuado para comunicar pérdidas o daños a sus propiedades debido a las operaciones de la empresa y recibir alguna compensación, en caso se requiera.

b) Aplicación:

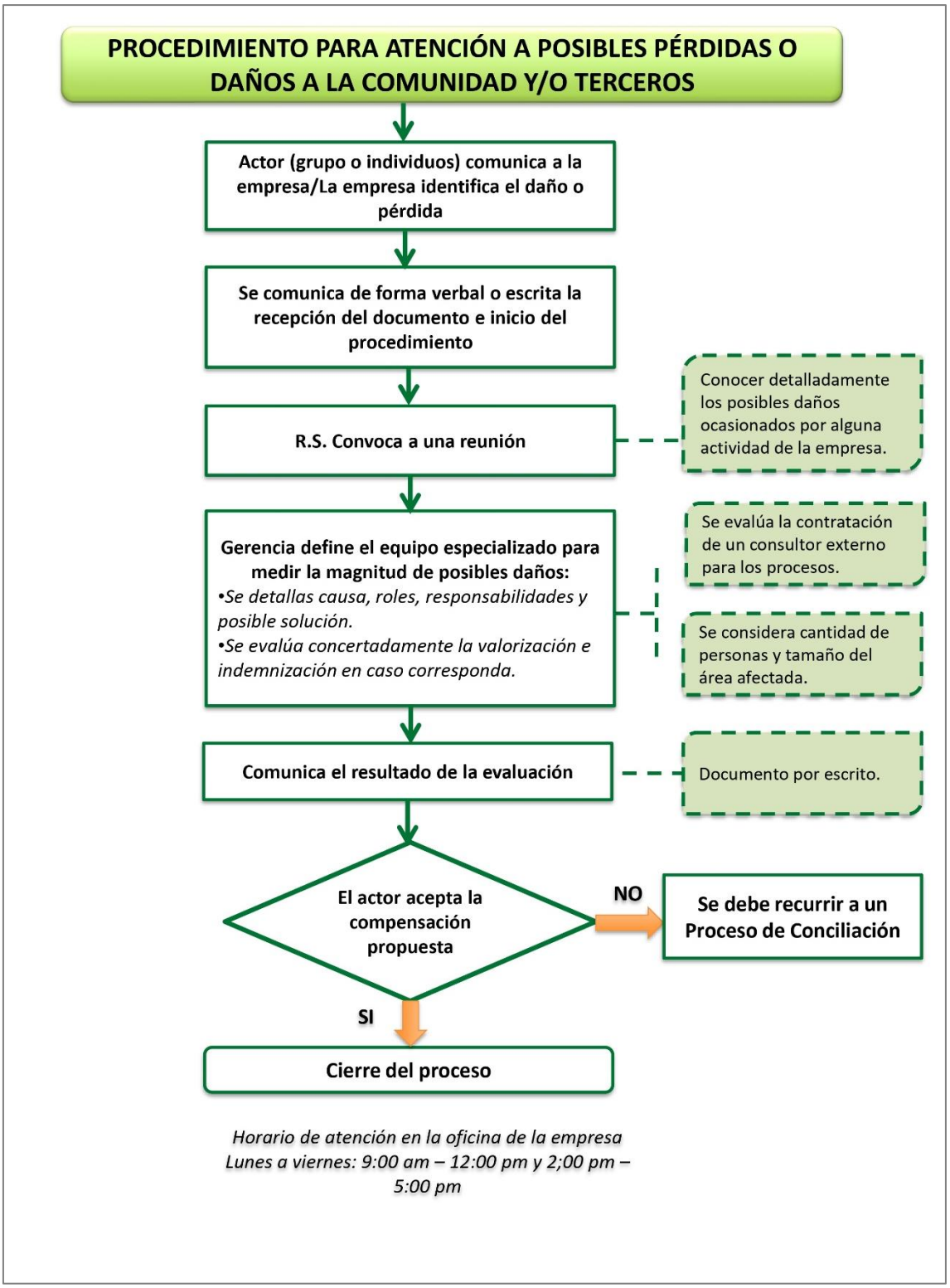
Este protocolo se implementa cuando algún miembro de comunidad y/o institución se ve afectado por alguna perdida o daño debido a las operaciones de la empresa, a continuación, se brinda algunos ejemplos:

- Daño a las vías de tránsito debido a exceso de peso de maquinaria de la empresa.
- Daño a la infraestructura de la vivienda de algún poblador y/o institución.

c) Procedimiento:

El procedimiento que se debe seguir se muestra en la siguiente figura:

Figura 7. Procedimiento para atención a posibles pérdidas o daños a la comunidad y/o terceros



***FUENTE**: Forestal Rio Huascar S.R.L.*

XI. RECOMENDACIONES PARA ABORDAR ADECUADAMENTE UN CONFLICTO.

Las recomendaciones que a continuación se proponen, responden a lo descrito en líneas arriba y permitirán que el Forestal Rio Huascar pueda abordar de manera adecuada y constructiva los diversos conflictos que puedan afectar sus intereses. En todas las etapas que se manifieste el conflicto, la concesión contará con el apoyo del Gerente General más aun cuando el conflicto se origine en ámbito de lo técnico.

- ***Para abordar un conflicto social con un enfoque intercultural***

Cabe mencionar que Forestal Rio Huascar mantiene un enfoque sostenible y de intercultural, que permite abordar cualquier situación tensa o conflictiva con poblaciones teniendo en cuenta el contexto cultural y social en que se desarrolla. Mostrando un mayor acercamiento, respeto y disposición para la resolución de conflictos en beneficio de las partes involucradas, sin afectar los derechos consuetudinarios en el caso de las comunidades nativas.

- ***Para prevenir un conflicto social***

La prevención de un conflicto implica el uso de herramientas y estrategias para la identificación temprana de factores que podrían desencadenar un conflicto entre la empresa y otros actores. En esta etapa es muy importante fortalecer la comunicación fluida y escucha activa, al mismo tiempo que mejoran la visión de la empresa y se previenen futuras controversias y conflictos.

- ***Para manejar un conflicto de manera adecuada***

La empresa debe contar con estrategias y herramientas que contribuyan a realizar un manejo efectivo del conflicto, manteniendo en cuenta los enfoques y principios de la empresa. Para ello, se incluyen en el proceso los métodos alternativos de resolución de conflictos donde los procesos de mediación, negociación, conciliación y arbitraje contribuyan a mejorar las medidas para el manejo adecuado del conflicto. Así también, se debe incidir en mantener una buena comunicación con las partes involucradas.

- ***Para gestionar un conflicto favorable***

En un conflicto las partes involucradas pueden tener distinta necesidad, vulnerabilidad y expectativas, de modo que los procesos de mediación, negociación y conciliación son importantes para la identificación de esos y lograr una gestión efectiva del conflicto. La gestión adecuada apunta a una resolución que beneficie a las partes y se asegure de no volver no reincidir en la misma situación.

VII. ESTIMACION POR PÉRDIDA DE DAÑOS DE RECURSOS.

7.1. Recursos naturales

Pero en el caso que se presenten situaciones en la que se produzcan pérdidas o daños materiales, estos deben ser abordados siempre teniendo en consideración todos los aspectos que se describen en el presente al protocolo.

A pesar de ello si es que se llegarían a dar situaciones que implican la perdida de algún recurso (flora y/o fauna), por el incumplimiento de alguna de las partes, esta debe ser evaluada entre todos los involucrados teniendo en consideración una justa valoración del recurso afectado, y el adecuado mecanismo de compensación. Los montos que se deberán estimar deben ser correctamente consensuados y definidos.

Estas prácticas podrían darse en circunstancias que podrían ser tipificadas como accidentales, tenido consecuencias de impactos directos como indirectos:

- Impactos directos: perdidas de biodiversidad (flora y fauna), perdida de hábitat, perdida de especies nativas.

- Impactos indirectos: contaminación de suelo, agua, afluentes, contaminación por emisiones.

Se debe considerar que la estimación de daños en base algunos criterios que deberán ser tomados en consideración:

Cuadro 2. Valoración de daños a terceros.

Técnica de valoración	Ventajas	Inconvenientes
Método de los precios de Mercado Emplea los precios corrientes de los bienes y servicios comercializados en el mercado.	Los precios de mercado reflejan la disposición de los particulares a pagar por los beneficios y costos comerciales de los humedales (ej. pescado, madera, leña, carne, recreación). Los datos relativos a los precios son relativamente fáciles de conseguir.	Las imperfecciones del mercado y fallas en las políticas pueden distorsionar los precios de mercado, en cuyo caso no reflejan el valor económico de los bienes y servicios.
Método de los precios económicos (sombra) Empleo de precios de mercado ajustados teniendo en cuenta los pagos de transferencia, las imperfecciones del mercado	Los precios económicos reflejan el valor económico real o costo de oportunidad para toda la sociedad de los bienes y servicios comercializados en el mercado (ej. pescado, leña, carne, madera).	Es complicado deducir los precios económicos y esto puede exigir muchos datos.
Método de valoración contingente (MVC) Establece un mercado hipotético para determinar la disposición de los interesados.	Es el único método que puede medir los valores de opción y existencia y aportar una medida verdadera de valor económico total.	Resultados sensibles a muchos factores que redundan en sesgos de concepción y aplicación.
Método del costo de sustitución (CS) Utiliza los costos de sucedáneos artificiales de bienes y servicios ambientales.	Sirve para estimar los beneficios de usos indirectos cuando no se cuenta con datos físicos para estimar funciones de daños con métodos óptimos.	Es difícil asegurarse de que los beneficios netos del sucedáneo no excedan de los de la función original. Puede sobrevalorar la disposición a pagar si sólo se cuenta con indicadores físicos de los beneficios.

Las metodologías mostradas podrían ser tomadas en consideración y dependiendo del criterio que mejor se adecue a la circunstancia del evento. Esto debe implicar que el mecanismo de compensación debe ser "entendido" por ambas partes sin que existan dudas o malentendidos ya que ello podría generar situaciones posteriores de conflictos. Se deben firmar documentos donde se establezca el pacto por "mutuo acuerdo" de las partes involucradas.

7.2. Bienes materiales

Cuando se presenten situaciones en la cual se produzcan pérdidas o daños de Bienes materiales, estos deberán ser abordados teniendo en consideración las técnicas de Valorización contempladas en el ítem anterior.

La negociación deberá tener en consideración la coyuntura en la cual se produjeron, tratando de llegar a un acuerdo y/o pago o compensación que represente la reposición de bien deteriorado en las condiciones que estos se encontraban.

7.3. Integridad humana

En el caso que se presente situaciones que represente afectar la integridad humana la pérdida de vida, este se maneja de acuerdo con los procedimientos establecidos por la ley vigente en las instancias correspondientes. En caso de accidentes se establecen los seguros caso del (SOAT) u otros asociados, así mismo se deberá considerar el pago solidario a la familia del afectado. Si el caso o evento llegaría a la muerte este deberá ser manejado de acuerdo con los mecanismos contemplados para esos casos para ese tipo de eventos. En ambos casos se deberá brindar el debido asesoramiento a favor del trabajador y/o familia afectada.

7.4. Derechos comunales y prácticas tradicionales

En caso de que se presenten situaciones que afectaran los derechos comunales este deberá ser remitido y tratado de acuerdo con las instancias correspondientes ejem: Federaciones Indignas, Nativas, instancias del estado referidas al tema indígena, Ministerio Público, entre otros. Estos deberán coordinar con la gerencia general de Forestal Rio Huascar S.R.L., para que se establezca el mejor mecanismo y/o negociación de compensación del derecho o práctica afectada.

VIII. ANEXO

Anexo 1. Formato de Declaración de Conflictos de interés.

	FORESTAL RIO HUASCAR S.R.L.	Código:	MF-11.1.-FRH-02
		Versión:	1
	Formato de Declaración Jurada de Conflictos de interés	Fecha:	1/01/2026
		Página 1 de 1	

1. Datos del declarante			
Nombre completo/Razón Social			
Cargo / Área		***DNI/RUC***	
Tipo de vínculo	☐ Colaborador ☐ Directivo ☐ Contratista ☐ Proveedor ☐ Otro _____		
Descripción del conflicto identificado			
Tipo de conflicto	☐ Personal / Familiar ☐ Laboral ☐ Económico / Comercial ☐ Concesión Colindante ☐ ANP ☐ RTMDD ☐ Poblaciones urbanas ☐ Otro _____		
Posible impacto del conflicto	☐ Imparcialidad ☐ Relaciones externas ☐ Riesgo reputacional ☐ Otro		
Medidas adoptadas por el declarante (si corresponde)			
Firma del declarante	Nombre y firma:_____ Fecha: _____/_____/_____		
2. Datos del receptor			
Evaluación de la Gerencia / Área de Administración			
Fecha de recepción	_____/_____/_____		
Responsable que recibe			
Medidas de gestión adoptadas	☐ Abstención ☐ Reasignación ☐ Rotación ☐ Mesa de diálogo ☐ Medida displinaria ☐ Otro:_____		
Observaciones			
Firma de conformidad -Gerencia General	Nombre y firma:_____		

Anexo 2. Registro de Resolución de Controversias y Conflictos.

	FORESTAL RIO HUASCAR S.R.L.	Código:	MF-11.1.-FRH-02
		Versión:	1
	Formato de Registro de Controversias y Conflictos	Fecha:	1/01/2026
		Página 1 de 3	

1. Datos generales			
Código del caso			
Fecha de recepción		***Hora***	
Responsable del resgitro			
2. Identificación y recepción			
Medio de recepción	☐ Libro de reclamaciones y quejas ☐ Documento físico ☐ Comunicación telefónica	☐ Correo electronico institucional ☐ Comunicación verbal ☐ Otro _____	
Ámbito	☐ Interno	☐ Externo	
Clasificación	☐ Controversia	☐ Conflicto	
Requiere confidencialidad	☐ SÍ	☐ NO	
Medidas adoptadas por el declarante *(si corresponde)*			
Datos del reclamante, involucrado o stakeholder			
Datos de contacto			
Organización, empresa o área			
Identidad reservada	☐ SÍ	☐ NO	
Personas o actores involucrados	•		

3. Clasificación del caso		
Categoría INTERNA	***Categoría EXTERNA***	***Procedimiento relacionado***
☐ Laboral	☐ Queja o reclamo externo	☐ Gestión de controversias y conflictos internos.
☐ Convivencia laboral	☐ Operaciones no rutinarias	☐ Identificación y gestión de conflictos de interés.
☐ Acoso sexual u hostigamiento	☐ Pérdidas o daños a terceros	☐ Atención de quejas, consultas, sugerencias o solicitudes externas.
☐ Igualdad y no discriminación	☐ Pérdidas o daños a terceros	☐ Información ciudadana sobre operaciones no rutinarias.
☐ Ética, soborno, corrupción o frau	☐ Comunidades o poblaciones	☐ Atención de pérdidas o daños a la comunidad o terceros.
☐ Seguridad y Salud en el Trabajo	☐ Concesiones colindantes	☐ Atención y transformación constructiva de controversias o conflictos sociales.
☐ Contractual o administrativa	☐ Aspectos ambientales	☐ Aspectos ambientales
☐ Conflicto de interés	☐ Conflicto de interés	☐ Otro: _____
☐ Certificación FSC.	☐ Certificación FSC	
☐ Otra: _____	☐ Otra: _____	
Nivel de atención	☐ Bajo ☐ Medio ☐ Alto	

4. Descripción de la controversia o conflicto			
Fecha y lugar de los hechos			
Documentos o evidencias recibidas	☐ Carta o solicitud ☐ Fotografías ☐ Mapas o coordenadas	☐ Correo electrónico ☐ Testimonios ☐ Otros _____	

	FORESTAL RIO HUASCAR S.R.L.	Código:	MF-11.1.-FRH-02
		Versión:	1
	Formato de Registro de Controversias y Conflictos	Fecha:	1/01/2026
		Página 2 de 3	

5. Medidas inmediatas

Se requieren medidas preventivas o de protección?	☐ SÍ	☐ NO
Medidas adoptadas*	.	
	.	
	.	
	.	
	.	
Responsable		
Fecha de implementación	_____/_____/_____	

6. Medidas implementadas

Fecha	***Acción realizada***	***Participantes o responsable***	***Participantes o responsable***	***Documento o evidencia***

7. Respuesta y acuerdos

Fecha de respuesta	_____/_____/_____		
Resumen de la respuesta o solución propuesta:			
¿Se alcanzó un acuerdo?	☐ SÍ	☐ NO	☐ Parcialmente

Acuerdos, compromisos o medidas adoptadas:

Acción o compromiso	***Responsable***	***Plazo***	***Evidencia de cumplimiento***

Documentos o evidencias recibidas	☐ Acta de acuerdo	☐ Carta de respuesta
	☐ Informe técnico	☐ Acta de conciliación
	☐ Decisión arbitral	☐ Otro _____

	FORESTAL RIO HUASCAR S.R.L.	Código:	MF-11.1.-FRH-02
		Versión:	1
	Formato de Registro de Controversias y Conflictos	Fecha:	1/01/2026
		Página 3 de 3	

8. Seguimiento

Fecha	*Medida verificada*	*Estado de cumplimiento*	*Evidencia*	*Observaciones*
		☐ Cumplida ☐ Pendiente		
		☐ Cumplida ☐ Pendiente		
		☐ Cumplida ☐ Pendiente		
		☐ Cumplida ☐ Pendiente		
		☐ Cumplida ☐ Pendiente		

9. Resultado y estado final

Estado del caso	☐ Recibido ☐ En evaluación ☐ Resuelto ☐ No resuelto ☐ Cerrado ☐ Escalado a conflicto
Resultado obtenido:	
Si la controversia no fue resuelta , razones de la no resolución:	
Forma prevista para su resolución	☐ Mediación ☐ Conciliación ☐ Arbitraje ☐ Derivación a autoridad competente
Responsable de continuar la atención	
Nuevo plazo a aplicar	
Si escaló a conflicto:	
Fecha de escalamiento	
Motivo del escalamiento	

10. Cierre del expediente

Fecha de cierre	
Criterio de cierre	☐ Acuerdo cumplido ☐ Medidas implementadas y verificadas ☐ Derivación a autoridad competente ☐ Otro _____
Ubicación del expediente o evidencias	Gerencia General, cuando corresponda: _____

Responsable Social: _____	**Gerencia General:** _____ *(cuando corresponda)*
Firma: _____	**Firma:** _____

Anexo 3. Formato de queja, reclamo y/o sugerencia

	FORESTAL RIO HUASCAR S.R.L.	Código:	MF-11.1.-FRH-02
		Versión:	1
	Formato de Queja, reclamo y/o sugerencia	Fecha:	1/01/2026
		Página 1 de 1	

Señores: **Forestal Rio Huascar S.R.L.**
Atención: **Oficina de Administración de Personal**

Yo, _____, identificado con DNI/Carnet de Extranjería N° _____, presento una QUEJA ( ) RECLAMO ( ) SUGERENCIA ( ) ante su despacho.

1. Descripción de los hechos

Sobre el particular procedo a describir los hechos:

LUGAR Y FECHA: _____

FIRMA: _____