

**MECANISMO DE COMUNICACIÓN PARA LA
ATENCIÓN DE SOLICITUDES, RECLAMOS Y QUEJAS
INVERSIONES VALENTINA & NATHALY SAC**

El presente protocolo denominado “Mecanismo de comunicación para la atención de solicitudes, quejas, reclamos y quejas”, se aplicará cuando las comunidades nativas que trabajen con la empresa **Inversiones Valentina & Nathaly SAC**, requieran realizar modificaciones y/o acuerdos respecto a las actividades de Manejo Forestal con la finalidad de proteger sus derechos, recursos, tierras y territorios, y busca establecer roles y responsabilidades de cada una de las partes para una correcta gestión de los reclamos y/o coordinaciones así como normar procesos para la búsqueda de soluciones, en el menor tiempo posible respetando las normas, leyes y reglamentos afines a las responsabilidades tanto de la empresa y las comunidades. Es importante para tener los mecanismos de atención a solicitudes, reclamos y quejas mencionar los compromisos de la empresa y posteriormente los pasos a seguir para presentar estos requerimientos.

**PRINCIPALES COMPROMISOS DE LA EMPRESA EN
LAS ÁREAS DONDE REALIZA OPERACIONES
FORESTALES POR LOS QUE PUEDEN PRESENTARSE
QUEJAS Y RECLAMOS**

1. La empresa tiene dentro de sus compromisos el respeto de los derechos civiles y tradicionales de las comunidades nativas.
2. La empresa tiene dentro de sus compromisos el respeto al contrato establecido con la comunidad para el aprovechamiento de sus recursos forestales maderables, el mismo que consta en Acta de Asamblea Comunal, la máxima autoridad en la comunidad. Es responsabilidad de la empresa realizar los trabajos de extracción solo en las áreas autorizadas.
3. El personal de la empresa tiene prohibido alterar las formas de vivencia de las poblaciones locales y/o zonas aledañas. Asimismo, tiene prohibido hacer

uso y/o dañar los bienes materiales u otro derecho que no le corresponde.

4. Para evitar conflictos por el uso de la vía de acceso principal previo a las operaciones de aprovechamiento forestal la empresa realiza la socialización de su presencia en la zona, y concierta acuerdos con la autoridad local comunal para el uso de la vía principal de acceso, donde la empresa realice el mantenimiento continuo del buen estado de esta vía para uso y beneficio de los pobladores locales que hacen uso de ella.

5. La empresa tiene como norma no construir caminos de acceso en las áreas que no le corresponden trabajar por no ser necesarios para llevar a cabo la ejecución del Plan de Manejo Forestal, si fuera el caso se solicitará a quien corresponda el permiso y/o autorización respectiva.

6. Evitar conflictos por daños y perjuicios de bienes materiales y/o personas de la población local o de zonas aledañas.

7. Si a pesar de todas las medidas de cuidados existentes, ocurriese algún caso daños a bienes materiales y/o personas de la población local o de zonas aledañas la empresa indemnizará a la parte afectada el valor de la pérdida, que será definido mediante un proceso concertado entre ambas partes, cuyo acuerdo debe constar en un acta de conformidad con el monto de la indemnización por el valor de la afectación, y si fuera el caso que la afectación fortuita sea ocasionado a una persona, esta será auxiliada de forma inmediata por el personal de salud de la empresa y según gravedad será trasladado a un centro médico donde los costos de las atenciones médicas serán cubiertos por la empresa.

La valoración de los bienes afectados por pérdidas o daños se hará por medio de un procedimiento consensuado entre ambas partes, precio valor mercado y/o proformas, y en el caso de no solucionar este tipo de conflictos se acudirá a la vía

judicial o un profesional experto elegido por ambas partes para la valoración respectiva.

8. La empresa tiene el compromiso para realizar las cubicaciones de maderas en trozas en el patio de acopio con presencia del Comité Forestal designado en asamblea comunal por parte de la comunidad.

La comunidad puede solicitar a la empresa un personal técnico para que los capacite adecuadamente. Los miembros del Comité Forestal deben presentar en asamblea comunal un informe de la cantidad de trozas cubicadas por especie y aplicar el Manual de Procedimientos de Control y Manejo Forestal.

Asimismo, las autoridades comunales pueden solicitar a la empresa copia de la cubicación realizada entre los miembros del Comité Forestal y sus responsables.

9. El personal de la empresa tiene prohibido realizar la caza animales, cortar los árboles con agujeros y hueco, ya que para muchos animales les sirven para refugiarse, alimentarse, reproducirse, anidar y criar a sus crías, de igual manera no destruir las colpas y/o cerrar el curso de cuerpos de agua que sirven de abrevaderos para la fauna silvestre.

10. La empresa en sus operaciones está comprometida con el cuidado del medio ambiente por ello no dejara en el bosque residuos de plásticos ni ningún tipo de desechos no biodegradables, tóxicos y combustibles en el suelo ni en los cursos de agua.

Si de todos los compromisos descritos en el presente protocolo existiera otro que crea la comunidad que la empresa pueda aplicarlo puede comunicarlo al gerente general de la empresa **Inversiones Valentina & Nathaly SAC**, para ser consensado entre las partes en incluirlo en nuestros compromisos, este requerimiento debe estar acordado en Asamblea Comunal, así como todos los que puedan surgir para atenciones.

PROCEDIMIENTOS PARA PRESENTAR SOLICITUDES, ATENCIONES DE RECLAMOS Y QUEJAS

1. Convocar a Asamblea Comunal para ver el punto a tratar, si trata de una solicitud de algún requerimiento o atención a una petición, reclamo o queja.

2. Detallar los puntos tratados en el Acta de Asamblea Comunal, fijar los acuerdos y suscribir el acta.

3. Enviar copia del acta con los acuerdos de solicitudes concluidas a la Gerente General de la empresa vía whatsapp, correo u oficina, y no ser posible entregarlo al responsable técnico de monitoreo de bosque para que este lo remita a la Gerencia General.

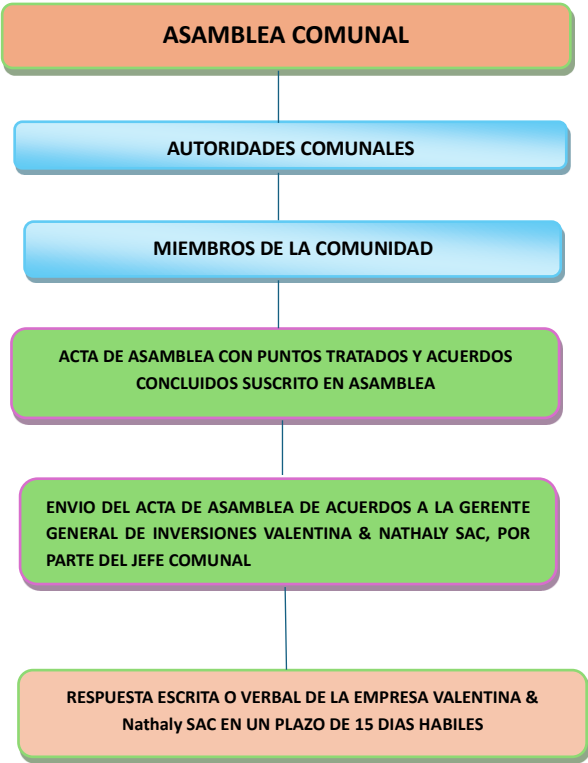
4. Todos los acuerdos de la comunidad deben contar en acta de asamblea y la empresa por su parte también guardara todas las solicitudes y atenciones realizadas sean positivas o negativas, ya que todas las atenciones, quejas y reclamos deben estar concordantes con las actividades de manejo y aprovechamiento forestal que realiza la empresa.

5. Si la comunidad lo considera necesario puede emitir un escrito adjuntando el acta de asamblea de los puntos acordados que requieren atención por parte de la empresa.

6. El plazo para responder por parte de la Gerencia General puede ser vía telefónica al representante legal de la comunidad (jefe de la Comunidad) o vía escrita en un plazo máximo de 15 días hábiles.

En el presente procedimiento de atención de solicitudes, quejas y reclamos pueden sugerirse y surgir oportunidades de mejora.

**PROCESO PARA PRESENTAR SOLICITUDES
DE ATENCIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**



**DATOS DE LA EMPRESA INVERSIONES
VALENTINA & NATHALY SAC**

Nombre organización	INVERSIONES VALENTINA & NATHALY SAC
RUC	20394090469
Dirección	Carretera Federico Basadre Km. 13.700, Ucayali, Coronel Portillo, Yarinacocha
Celular	952439768
E-mail	asistente@valentinaynathaly.com
Gerente General	Hinelda Reátegui Ruíz
Responsable técnico de monitoreo de campo	Ancalito Ramírez Miranda