



INVERSIONES VALENTINA & NATHALY SAC
RUC. N° 20394090469

PROTOCOLO PARA RESOLUCION DE QUEJAS EMPRESA INVERSIONES VALENTINA & NATHALY SAC

NOTAS IMPORTANTES:

Sólo puede involucrarse en resolver quejas y apelaciones cuando éstas se relacionen con los requisitos de la certificación forestal, y el certificado de Manejo Forestal de la empresa, no se atenderá quejas y apelaciones anónimas y todas las comunicaciones deben realizarse por escrito.

La implementación completa de las acciones y las aclaraciones de quejas del público, clientes y trabajadores, serán registradas y archivadas en el acervo documentario de la empresa, y es importante asegurar que las quejas sean válidas y se tratan en tiempo y forma.

I. PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS

1. Quejas contra la actuación de la empresa contra las comunidades nativas
2. Quejas contra la normatividad vigente a la legislación forestal, ambiental y los Principios y Criterios del FSC
3. Quejas contra los derechos laborales de los trabajadores de la empresa
4. Quejas contra la actuación y/o conducta del personal de Inversiones Valentina & Nathaly SAC.
5. Quejas por derecho de tenencia y uso de tierras

Paso 1. El primer objetivo es atender la causa de la queja tan pronto como sea posible. Por esta razón, es mejor dirigir la queja directamente a la gerencia general de Inversiones Valentina & Nathaly SAC, a continuación, se indican los datos generales de la empresa:

Nombre organización	Inversiones Valentina & Nathaly SAC
Dirección	Carretera Federico Basadre Km. 13.700, Distrito Yarinacocha, Provincia Coronel Portillo, Departamento de Ucayali
Celular	952439768
E-mail	asistente@valentinaynathaly.com
Representante legal	Hinelda Reátegui Ruíz
Contacto en bosque	Ancalito Ramírez Miranda



INVERSIONES VALENTINA & NATHALY SAC
RUC. N° 20394090469

Para colaborar en este proceso, las quejas deberían respaldarse con evidencia objetiva en tanto sea posible e incluir descripciones precisas de ubicaciones, fechas y personas involucradas.

- Paso 2.** Dirigir la queja a la oficina del local de la empresa Inversiones Valentina & Nathaly SAC, ubicado en Carretera Federico Basadre Km. 13.700, Distrito Yarinacocha, Provincia Coronel Portillo, Departamento Ucayali. En el caso de operaciones en bosque al contacto de Bosque para que gestione la atención de la queja con la gerencia general.

Para colaborar en este proceso, las quejas deben respaldarse con evidencia objetiva en tanto sea posible y deben incluir descripciones precisas de ubicaciones, fechas y personas involucradas.

II. PRESENTACIÓN DE QUEJA A INVERSIONES VALENTINA & NATHALY SAC

- Paso 3.** La queja debe presentarse por escrito, estar firmada por quien presenta la queja y dirigida al destinatario pertinente. La nota debe ser corta y simple, pero debe incluir evidencia objetiva documentada suficiente para respaldar la queja e identificar los motivos de esta.

Expresar descontento sin razón justificada o en base a rumores no se considerará como una queja y debería ser rechazada.

NOTA: Se considerará como “válida” una queja sólo si se relaciona con temas que sean de competencia de Inversiones Valentina & Nathaly SAC.

III. PROCESAMIENTO DE UNA QUEJA

- Paso 4.** La queja debe ser remitida a la Gerencia General
- Paso 5.** La gerencia general de Inversiones Valentina & Nathaly SAC, estudiará la queja y decidirá si es válida de acuerdo con los fundamentos expuestos por el querellante. Si la queja no se considera válida, se devolverá al remitente explicando las razones de la decisión y se solicitará información adicional que pueda respaldar aún más la validez de la queja. El remitente de la queja contará con 14 días para presentar la información requerida. Si la gerencia general considera que la queja aún es inválida, deberá informarse al remitente por escrito. La notificación incluirá los motivos de rechazo de la queja.
- Paso 6.** Inversiones Valentina & Nathaly SAC, confirmará la recepción de la queja (en un plazo de 4 semanas) y proporcionará información sobre el



INVERSIONES VALENTINA & NATHALY SAC
RUC. N° 20394090469

proceso esperado para tratar una queja y, en lo posible, proporcionará una fecha para la resolución de esta.

- Paso 6.** Cuando la queja sea aceptada como válida, se designará a una o más personas competentes y neutrales para investigar la queja o la gerencia general podrá determinar si realiza personalmente la investigación

IV.DECISIÓN FINAL

- Paso 7.** Inversiones Valentina & Nathaly SAC, informará al remitente acerca de los resultados de la investigación y las acciones apropiadas planificadas o implementadas.
- Paso 8.** Dentro de un plazo de 60 días de recibir la información final, el remitente deberá informar a *Inversiones Valentina & Nathaly SAC*, si continúa insatisfecho con la aclaración de la queja.

NOTA1: Cuando sea necesario, podría contactarse al remitente para determinar la naturaleza completa y el alcance de la queja y obtener información adicional.

NOTA2: El remitente tendrá la obligación de responder a la correspondencia y consultas de Inversiones Valentina & Nathaly SAC, y si no responde, la queja podría darse por terminada.

NOTA3: El objetivo es resolver la queja en un plazo de 60 días a partir de la recepción de la misma.

NOTA 4: En el caso de Conflictos de Requerimientos de Cumplimiento de Principios, Criterios e Indicadores que no tengan concordancia o discrepen de la Legislación Forestal, sus Reglamentos y otras normas relacionadas al aprovechamiento forestal, predominará la legislación del Perú.

NOTA 5: Las operaciones podrían cesar si existen un riesgo para los trabajadores por una epidemia, pandemia o un desabastecimiento de combustibles para las operaciones.