



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

1. OBJETIVO

Establecer un proceso formal y accesible para la identificación, atención, tratamiento y resolución oportuna de controversias relacionadas con el cumplimiento de las leyes aplicables o el derecho consuetudinario en el contexto forestal, garantizando la participación de los actores afectados de forma culturalmente apropiada, respetuosa y transparente. mediante mecanismos dentro del ámbito de las operaciones de manejo forestal, en cumplimiento del estándar FSC-STD-PER-02-2024_ES.

2. DEFINICIONES

- ✓ **Controversia:** Diferencia, conflicto o disputa entre partes vinculadas a aspectos legales o derechos tradicionales sobre el manejo de los recursos forestales.
- ✓ **Derecho consuetudinario:** Conjunto de normas no escritas, aceptadas socialmente y practicadas de manera continua por comunidades nativas o tradicionales.
- ✓ **Culturalmente apropiado:** Adaptado a las costumbres, nivel de comprensión y formas tradicionales de relación de los actores.
- ✓ **Mediación:** Mecanismo de resolución donde un tercero facilita el diálogo entre las partes.
- ✓ **Resolución extrajudicial:** Solución de una controversia fuera del ámbito judicial, mediante diálogo, conciliación, mediación u otros mecanismos pacíficos.

3. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las personas naturales o jurídicas, comunidades nativas, poblaciones locales, trabajadores, contratistas, autoridades y otras partes interesadas que presenten controversias vinculadas a las actividades forestales en la Unidad de Manejo Forestal.

4. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- ✓ Estándar FSC-STD-PER-02-2024_ES
- ✓ Ley N.º 29763 – Ley Forestal y de Fauna Silvestre
- ✓ Ley N.º 29785 – Ley de Consulta Previa
- ✓ Convenio 169 de la OIT
- ✓ Reglamento Interno de la Organización

5. PRINCIPIOS ORIENTADORES

- ✓ Participación activa de las partes involucradas.
- ✓ Transparencia en la documentación y procesos.
- ✓ Buena fe en el tratamiento del conflicto.
- ✓ Respeto a los derechos colectivos y culturales.
- ✓ No represalia.



6. ETAPAS DEL PROCESO

6.1 Recepción de la controversia

- ✓ A través de buzones, reuniones, visitas, correo, o verbalmente.
- ✓ Se registra en el Formato de Registro de Controversias.
- ✓ Se entrega constancia de recepción al denunciante.

6.2 Análisis y evaluación inicial:

- ✓ Clasificación del tipo de controversia (legal, laboral, territorial, consuetudinaria).
- ✓ Se define el tipo de controversia y su nivel de complejidad.
- ✓ Se identifica si es individual o colectiva.

6.3 Priorización y programación:

- ✓ Reunión inicial de diálogo: Convocatoria a las partes para explorar opciones de solución.
- ✓ Las controversias urgentes se atienden en un máximo de 48 horas.
- ✓ Las no urgentes se programan en un plazo no mayor a 5 días hábiles.

6.4 Diálogo y mediación

- ✓ Acuerdos y compromisos: Formalización mediante acta suscrita.
- ✓ Se convoca a las partes.
- ✓ Se realiza el abordaje con facilitador, traductor o representante de confianza.
- ✓ Se registran actas firmadas por las partes.

6.5 Resolución y seguimiento

- ✓ Supervisión de cumplimiento de los acuerdos.
- ✓ Se comunica oficialmente la resolución.
- ✓ Se aplican medidas correctivas si corresponde.
- ✓ Se realiza seguimiento posterior

6.6 Cierre

Registro formal y archivo documental.

7. MECANISMOS CULTURALMENTE APROPIADOS

- ✓ Explicaciones gráficas o habladas.
- ✓ Espacios seguros: asamblea, casa comunal, ronda, visita de campo.
- ✓ Validación con autoridades tradicionales.

8. DIVULGACIÓN DEL PROCESO



- ✓ Socialización en talleres, reuniones y visitas comunitarias.
- ✓ Difusión a través de murales, afiches, cartillas.
- ✓ Disponible en formato físico y digital.

9. ROLES Y RESPONSABILIDADES

- ✓ Área legal o responsable designado: liderar la atención de controversias.
- ✓ Dirección o gerencia: validar compromisos y estrategias de solución.
- ✓ Personal operativo: comunicar y facilitar información oportuna.
- ✓ Las partes involucradas y observadores externos si se requiere.

10. REGISTROS Y ARCHIVOS

- ✓ Registro de Controversias
- ✓ Formatos de atención y seguimiento
- ✓ Actas de reunión
- ✓ Informes de cierre

11. MONITOREO Y MEJORA CONTINUA

- ✓ Fortalecer los canales de comunicación con comunidades vecinas.
- ✓ Indicadores: tiempo de atención, nivel de satisfacción, reincidencia.
- ✓ Encuestas de percepción y sugerencias.
- ✓ Capacitar al personal en resolución de conflictos.
- ✓ Mantener actualizada la documentación legal y acuerdos previos.
- ✓ Revisión anual del proceso con informe de mejoras.

12. ARTICULACIÓN CON NORMATIVA Y POLÍTICAS

Este procedimiento se encuentra alineado con el cumplimiento legal y de los derechos en conformidad con el Estándar FSC-STD-PER-02-2024_ES, así como con el Convenio 169 de la OIT sobre pueblos indígenas y tribales.