"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú

REPORTE-ACTVIDAD N° 094-2024 – MADERACRE SAC./LRMC

PARA : Nelson Kroll Kohel
Gerente Regional
MADERACRE SAC.

DE : Leslie Rosario Monteagudo Ccencho
Asistente de Responsabilidad Social

ASUNTO : Informe anual de conflictos sociales 2024.

FECHA : 20 de diciembre del 2024.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. a fin de infórmale lo siguiente:

I. INTRODUCCION:

La empresa Maderera Rio Acre S.A.C., es una empresa que desarrolla operaciones forestales en la UMF ubicada en el distrito de Iñapari, realizando actividades a favor del desarrollo social, económico y ambiental en el área de influencia de sus operaciones. El compromiso de la empresa en el desarrollo social, abarca a todas las localidades, comunidades rurales y comunidades nativas del área de influencia de las operaciones de la empresa, teniendo conocimiento y respeto por las distintas culturas que habitan en ellas y la legislación que las ampara.

La empresa en el marco de sus actividades de responsabilidad social, con las poblaciones del área de influencia, realiza diversas actividades programadas para un adecuado relacionamiento comunitario, donde la comunicación y los canales formales sean una herramienta adecuada para la solución de cualquier situación. Ante ello, ponen a disposición los Protocolos de Responsabilidad Social como una forma de abordar de manera adecuada y culturalmente respetuosa en la solución de situaciones que puedan representar problemáticas para las partes.

II. OBJETIVO:

- Realizar un registro anual del status de las quejas, reclamos y/o conflictos sociales entre la población y la empresa con la finalidad de brindar seguimiento y recomendaciones de cada caso particular registrado.

III. METODOLOGÍA:

- En base a la programación anual del área de Responsabilidad Social, se tiene contemplado realizar la difusión de documentos de gestión a los stakeholder que pongan en conocimiento general las políticas y canales de comunicación formales de la empresa. En ese sentido, se realiza la difusión de los Protocolos de Responsabilidad Social que incluyen 04 flujogramas compuestos por los siguientes:
  1. Procedimiento para la atención y transformación constructiva de posibles controversias, quejas, reclamos o conflictos sociales con poblaciones y/o terceros
  2. Procedimiento para la atención de posibles daños o pérdidas a la comunidad y/o terceros.
  3. Procedimiento de información ciudadana sobre operaciones no ritunarias de la empresa.
  4. Procedimiento para la atención de quejas, consultas o solicitudes externas.
- Para la atención de cada situación registrada como controversia o conflicto se realiza una correcta aplicación del procedimiento de atención, teniendo en cuenta los pasos a seguir, los resultados del proceso y el estado de específico de cada caso.
- Se realiza un adecuado seguimiento de cada queja, reclamo, conflicto u controversia identificada en el periodo anual correspondiente y se brinda seguimiento del caso a partir de informes de actividades específicos y evidencia documentaria sobre el proceso en torno a los lineamientos planteados en el procedimiento para la atención de situaciones similares de la empresa.

IV. RESULTADOS:

- El área de responsabilidad Social realizó la correcta difusión de los Protocolos de RS, donde se incluyen los 04 flujogramas detallados siendo difundidos y explicados a cada stakeholders para la atención de eventualidades relacionadas. La difusión a cada uno fue contemplada con una breve explicación del flujograma establecido para la atención formal de cada eventualidad registrada. Se realizaron ejemplos de casos que podrían formar parte de los considerados en el procedimiento de atención, mencionando la forma correcta del registro y el seguimiento del caso.
- Se diferencia el status de las quejas, reclamos y/o conflictos dependiendo del estado en el que se encuentren, estos pueden mantenerse “en proceso” o “concluidos”, dependiendo de la situación específica de cada uno de ellos y de las acciones de compromiso de la empresa en atender a cada uno de manera apropiada y culturalmente respetuosa.
- Cada actividad realizada en torno al proceso de resolución de quejas, reclamos y/o conflictos se registran en informes detallando las acciones de la empresa para la mitigación o solución constructiva de la controversia suscitada. El informe incluye las acciones realizadas, el proceso de seguimiento y los anexos como fotos, actas, registros, entre otros.
- Las controversias con status “en proceso” registradas corresponden únicamente al caso del Asentamiento Humano Nuevo Iñapari, con quienes se mantienen acciones coordinadas en torno a la queja presentada en el año 2016, donde a partir de ello se establecieron acciones coordinadas con los representantes de sus juntas directivas e informando a la Municipalidad Provincial de Tahuamanu. La queja del Asentamiento Humano Nuevo Iñapari se realizó debido al

levantamiento de polvo suscitado por el paso de unidades de transporte pesado por la carretera Santa Martha, y ante los efectos negativos del polvo en la salud de los pobladores, se tomaron acciones como parte de las actividades de Responsabilidad Social en la empresa.

De tal manera, cada año se realizaría el riego del tramo de la carretera Santa Martha, que comprende Garita N°2 de la empresa hasta el punto conocido como "casa blanca", con el objetivo de mitigar el levantamiento del polvo únicamente en el periodo de transporte de madera realizado como parte de las actividades de aprovechamiento forestal. Esta actividad se realizar únicamente en el periodo de paso del transporte pesado de Maderacre, llevando un seguimiento articulado entre la empresa y la junta directiva del Asentamiento Humano Nuevo Iñapari con quienes se realizan verificaciones sobre el área regada cuando sea conveniente y se mantiene un control de riego firmado de manera diaria por el representante del Asentamiento Humano Nuevo Iñapari en control y conformidad de la actividad realizada.

- De las controversias con status "concluidas" no se han registrado ninguna en el presente año, debido al manejo responsable de las operaciones forestales y las actividades de responsabilidad social con los stakeholders del área de influencia. No se tiene registros de controversias concluidas desde la última concluida en el 2020.

V. CONCLUSIONES:

- El registro del status de las quejas, reclamos y/o conflictos del presente año se mantienen en una (01) controversia con status "en proceso" y cero (00) controversias y conflictos registradas como "concluidas".
- La controversia registrada con status "en proceso" mantienen el status debido a las acciones de mitigación programadas de manera anual como parte de las acciones de responsabilidad social y en coordinación con las operaciones forestales que realiza la empresa.

VI. RECOMENDACIONES:

- Realizar seguimiento de las actividades propuestas.

Es todo por cuanto tengo que informarle a Ud. Para los fines que sean convenientes.

Leslie Rosario Monteagudo Ccencho
Asistente de Responsabilidad social
MADERACRE S.A.C.