



COOPERATIVA MULTIACTIVA AGROFORESTAL DEL ITILLA

Núcleo de Desarrollo Forestal y de la Biodiversidad (NDFyB) Los Puertos

PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Con el apoyo de:



Ejecución:
KFW

PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

La implementación de un procedimiento para la atención y manejo de situaciones de inconformidad es fundamental para promover la transparencia, la equidad y el respeto por los derechos humanos, ambientales, sociales y culturales en el desarrollo de las actividades forestales. Debido a que estas actividades pueden generar desacuerdos relacionados con aspectos legales, tenencia de la tierra, condiciones laborales, relaciones comunitarias o posibles impactos derivados del aprovechamiento de los recursos naturales, resulta necesario contar con un mecanismo claro que facilite el diálogo y la búsqueda de soluciones oportunas y justas.

En este contexto, la **Cooperativa Multiactiva Agroforestal del Itilla - Coagroitilla**, como organización encargada de impulsar el uso sostenible de los recursos forestales en las **veredas Puerto Polaco y Puerto Cubarro** y de liderar el proceso de certificación FSC del NDFyB Los Puertos, adopta el presente **Procedimiento de Resolución de Controversias** con el propósito de atender de manera objetiva y transparente las situaciones que puedan surgir entre asociados, trabajadores, comunidades vecinas, instituciones públicas o privadas y demás actores vinculados al territorio. Este mecanismo busca fortalecer la comunicación, generar confianza y contribuir a la construcción de acuerdos que favorezcan la convivencia y trabajo conjunto.

Objetivo	Alcance
Brindar una herramienta que permita atender y resolver de manera justa y oportuna las quejas, conflictos o controversias que se presenten, promoviendo el diálogo y la buena convivencia entre las partes involucradas.	Este procedimiento aplica a las controversias relacionadas con derechos legales o consuetudinarios, condiciones laborales, afectaciones derivadas de las actividades de manejo forestal y conflictos internos de la cooperativa. Establece los pasos para recibir, analizar, atender y hacer seguimiento a cada caso, promoviendo soluciones justas, transparentes y participativas.

La implementación y el seguimiento del presente **Procedimiento de Resolución de Controversias** estarán a cargo del **Comité de vigilancia** de la cooperativa, el cual estará conformado por miembros designados por la organización y actuará de manera imparcial, confidencial y transparente.

El Comité tendrá como principales funciones:

- Recibir y dar seguimiento a las quejas, conflictos y controversias que se presenten.
- Promover el diálogo y la búsqueda de soluciones concertadas entre las partes involucradas.
- Verificar el cumplimiento de los acuerdos establecidos para la resolución de las controversias.
- Realizar seguimiento al cumplimiento de las políticas, procedimientos y compromisos adoptados por la cooperativa relacionados con la convivencia, la legalidad, la ética, el manejo forestal responsable y el proceso de certificación FSC.
- Presentar recomendaciones a la Junta Directiva para fortalecer la prevención de conflictos y el mejoramiento continuo de la organización.

Con el apoyo de:

Para que sirve un procedimiento de resolución de controversias

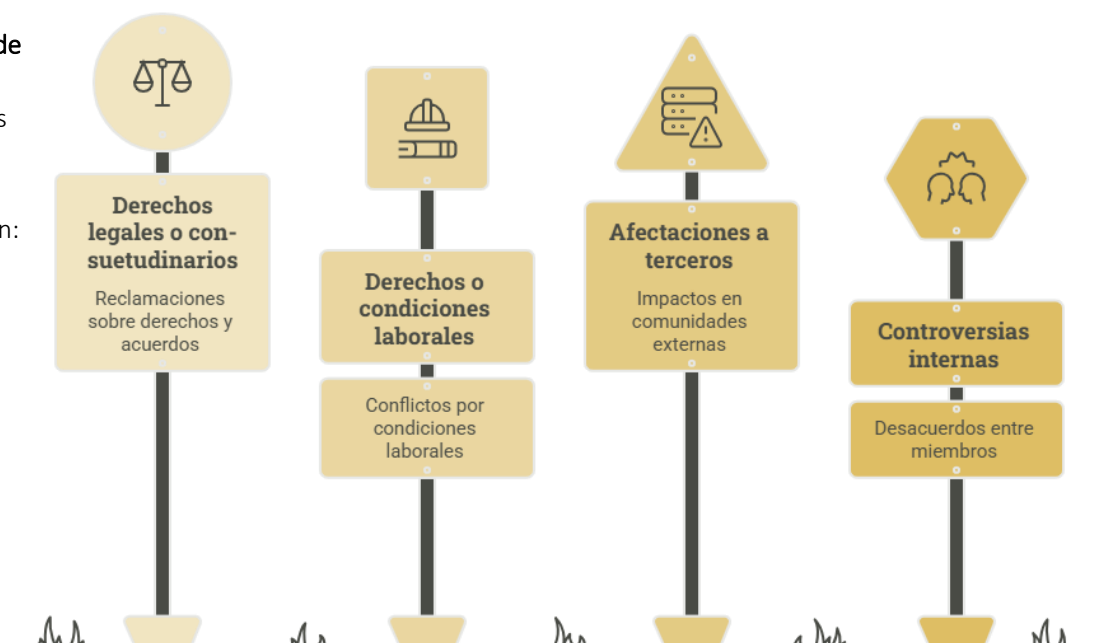
- Permite que las personas involucradas hablen sobre sus diferencias, expresen sus opiniones y trabajen juntas para encontrar acuerdos que beneficien a todas las partes.
- Ayuda a identificar y resolver los problemas a tiempo, evitando que se conviertan en situaciones más difíciles de manejar o que afecten a la comunidad y a la cooperativa.
- Busca que las controversias se atiendan de manera transparente, respetuosa e imparcial, asegurando que los derechos de todas las personas sean tenidos en cuenta.
- Contribuye a recuperar la confianza, el respeto y la buena convivencia entre las partes involucradas, permitiendo continuar trabajando de manera conjunta.
- Incentiva a las personas a participar activamente en la solución de los conflictos, fortaleciendo la cooperación, el compromiso y la solidaridad dentro de la organización.

Definiciones

Controversia	Situación en la que una persona, grupo u organización presenta una inconformidad, queja o desacuerdo relacionado con las actividades de la cooperativa o con el cumplimiento de los requisitos FSC, y espera una respuesta o solución.
Conflicto	Desacuerdo o diferencia entre dos o más personas, grupos u organizaciones debido a intereses, opiniones, decisiones o situaciones que generan afectaciones o inconformidades.
Queja	Manifestación de inconformidad presentada por una persona o grupo frente a una situación, decisión, comportamiento o actividad que considera inadecuada o perjudicial.
Parte interesada	Persona, grupo, comunidad, organización o institución que puede verse afectada por las actividades de la cooperativa o que tiene interés en ellas.
Parte afectada	Persona, grupo o comunidad que considera haber sufrido un impacto, perjuicio o afectación derivada de una situación o actividad específica.
Cooperativa	Para efectos de este procedimiento, corresponde a Coagroitilla, responsable de recibir, analizar y gestionar las controversias relacionadas con sus actividades y con el proceso de certificación FSC.
Resolución de controversias	Proceso mediante el cual se identifican, analizan y atienden las quejas, conflictos o desacuerdos, buscando soluciones justas y concertadas entre las partes involucradas.
Derechos consuetudinarios	Derechos basados en las costumbres, tradiciones y prácticas reconocidas y ejercidas históricamente por comunidades o grupos locales.
Mediación	Proceso voluntario mediante el cual una persona o instancia imparcial facilita el diálogo entre las partes para ayudarles a encontrar una solución acordada.

Con el apoyo de:

Este
Procedimiento de
Resolución de
Controversias es
aplicable para
conflictos
relacionados con:



PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

PASO 01: Identificación

Es fundamental identificar claramente cuál es la naturaleza del conflicto y las partes involucradas. Esto implica comprender los derechos y responsabilidades de cada parte y las posibles causas del conflicto.

Clasificar el tipo de controversia que se ha presentado:

<i>Derechos legales o consuetudinarios</i>	☐	<i>Derechos o condiciones laborales</i>	☐	<i>Daños a terceros</i>	☐	<i>Conflictos Internos</i>	☐
--	--------------------------	---	--------------------------	-------------------------	--------------------------	----------------------------	--------------------------

PASO 02: Recepción y recopilación de información

Todas las quejas o controversias serán atendidas de manera respetuosa, imparcial y confidencial. La cooperativa buscará resolverlas mediante el diálogo y la concertación entre las partes.

- a. Identifique quién recibió la queja o controversia y el medio por el cual fue presentada. La queja recibida fue realizada de forma:

Escrita	☐	Verbal	☐	Correo	☐
---------	--------------------------	--------	--------------------------	--------	--------------------------

Con el apoyo de:

- b.** Registre la fecha y los datos de la persona que presenta la queja o controversia, incluyendo las personas involucradas, la descripción de los hechos y demás información necesaria para su análisis y seguimiento.

Persona que presenta la queja o controversia	Nombre completo e identificación:	
	Información de Contacto:	
	Fecha en que ocurrió la situación:	
	Fecha de la queja/controversia:	
	Personas o entidades involucradas:	1. 2. 3.

Cuando sea solicitado, la cooperativa podrá mantener reserva de la identidad de la persona que presenta la queja o controversia.

¿Desea mantener reserva de su identidad?	Sí: ☐	No: ☐
--	------------------------------	------------------------------

PASO 03: Análisis de los hechos y conclusiones

Se revisa la información y las evidencias disponibles para comprender la situación presentada. Para ello podrán considerarse entrevistas, fotografías, actas, documentos u otros soportes que contribuyan al análisis de los hechos y a la definición de posibles soluciones.

Análisis de los hechos:	Evidencias revisadas								
	Entrevistas	☐	Fotografías	☐	Actas	☐	Documentos	☐	Otros

Una vez revisada la información disponible y analizados los hechos, la cooperativa documentará las conclusiones obtenidas. Estas servirán como base para definir las acciones necesarias para atender o resolver la situación presentada.

Conclusiones del análisis:

Hallazgo identificado	Descripción

PASO 04: Respuesta y acuerdos de solución

Con base en las conclusiones del análisis, las partes involucradas definirán conjuntamente las acciones y compromisos necesarios para atender o resolver la situación presentada. La respuesta podrá incluir actividades de mejora, medidas correctivas, compromisos de las partes o cualquier otra acción acordada para dar solución a la controversia.

Acción Acordada	Responsable	Fecha de cumplimiento

Con el apoyo de:



PASO 05: Seguimiento y cierre

Verificar que las acciones acordadas se hayan cumplido y que la controversia haya sido resuelta de manera satisfactoria.

Cierre de la controversia	Resuelta satisfactoriamente ☐ Fecha _____	Continúa abierta ☐ Fecha _____
	*Observaciones	
Responsable del seguimiento y/o cierre:		Firma:

Nota: Si no es posible llegar a un acuerdo mediante este procedimiento, las partes podrán revisar nuevamente las acciones propuestas o acudir a las autoridades competentes para que la situación sea atendida y resuelta conforme a la ley.

Control de cambio

Versión	Fecha	Cambios Realizados
1	10 de julio del 2024	Creación del Procedimiento
2	09 de julio del 2026	Actualización del procedimiento y formato para fortalecer la recepción, análisis, resolución y seguimiento de controversias

Aprobación

Elaboro y Valido	Apoyo y Reviso	Aprobó
Johana Bossa Ingeniera Agrónoma Consultora Externa	Marco Antonio Ingeniero Forestal Punto Focal de Visión Amazonia	Jehison Bohorquez Representante Legal Cooperativa Multiactiva Agroforestal del Itilla (Coagroitilla)
10 de julio del 2024	28 de septiembre del 2024	28 de agosto del 2024

Este **Procedimiento de Resolución de Controversias** se implementa para resolver los conflictos que se pueden llegar a presentar dentro o fuera de la UMF y se puede encontrar a disposición del público interesado en los siguientes canales o medios:

1. _____ Pagina Web de Coagroitilla _____ y/o 2. _____ UCA 1 – Finca Flor del Amazonas _____.

Con el apoyo de:



Ejecución:
KFW

FORMATO DE PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Clasificación de la controversia	<i>Derechos legales o consuetudinarios</i> ☐ <i>Derechos o condiciones laborales</i> ☐ <i>Daños a terceros</i> ☐ <i>Conflictos Internos</i> ☐			
Persona que recibe la controversia	<i>Nombre completo e identificación:</i>			
	<i>Rol / Responsabilidad:</i>			
Recepción de la controversia:	<i>Escrita:</i> ☐	<i>Verbal:</i> ☐	<i>Correo/Llamada:</i> ☐	
¿Desea mantener reserva de su identidad?		<i>Sí:</i> ☐ <i>No:</i> ☐		
Persona que presenta controversia	<i>Nombre completo e identificación:</i>			
	<i>Información de Contacto:</i>			
	<i>Fecha en que ocurrió la situación:</i>			
	<i>Fecha de la queja/controversia:</i>			
	<i>Personas o entidades involucradas:</i>		1. 2. 3.	
Descripción de la controversia:	<i>*Describa qué ocurrió, cuándo ocurrió, dónde sucedió, quiénes participaron y cualquier información relevante para comprender la situación.</i>			

Con el apoyo de:

Análisis de los hechos:	Evidencias revisadas	
	Entrevistas ☐	Fotografías ☐ Actas ☐ Documentos ☐ Otros ☐
	<i>*por favor realice un análisis detallado de la queja. Indique el problema, las partes involucradas y otra información relevante. Utilice toda la información proporcionada y/o encontrada por usted para el análisis.</i>	
Conclusiones del análisis	Hallazgo identificado	Descripción

Con el apoyo de:

Acciones acordadas de forma conjunta:	Fecha de cumplimiento: _____ *Describa las acciones acordadas para resolver la queja o controversia.	Nombre, rol y firma de las partes
Cierre de la controversia	Resuelta satisfactoriamente ☐ Fecha _____ Continúa abierta ☐ Fecha _____ *Observaciones	
Responsable del seguimiento y/o cierre:		Firma: