
Política de Comentarios Y Reclamaciones

Ultima actualización: Abril 2025

(for English Language Version see page 11 onwards)

Plant Your Future y su filial peruana, Planta Tu Futuro, valoran y agradecen los comentarios que recibimos sobre nuestro trabajo. Nos comprometemos a abordar todas las críticas y quejas relacionadas con el proyecto o la organización de acuerdo con la política que se describe a continuación.

CONTACTO INSTITUCIONAL

Si alguna persona beneficiaria o actor interesado tiene un comentario, una queja o una reclamación con respecto a las actividades de Planta Tu Futuro, se le insta a que intente ponerse en contacto primero con el equipo técnico del proyecto en la zona donde se están llevando a cabo las operaciones agroforestales y proceso de extensión del proyecto por ejemplo: socialización, siembra, actividades de vivero o manejo de los sistemas agroforestales, forestales y silvopastoriles; o a través del equipo que conforma la dirección de Planta Tu Futuro, dependiendo de la magnitud del asunto a tratar.

Contactos de la Dirección de Planta Tu Futuro.

Las personas de contacto son:

Presidente: Jenny Henman

Teléfono: +44 7828 608711

Correo electrónico: Jennyhenman@plantyourfuture.org.uk

Ubicación: Reino Unido

Jefe de operaciones: Osting Román del Aguila

Teléfono: +51 977 517 784

Correo electrónico: osting@plantyourfuture.org.uk

Ubicación: Perú

Contactos del Equipo Técnico en las Zonas de Planta Tu Futuro.

Las personas de contacto son:

Jefe Regional de Loreto: Bryan Quinto Gamarra

Teléfono: +51 910 588 089

Correo electrónico: Loreto@plantyourfuture.org.uk

Ubicación: Loreto - Perú

Referencia: ciudad de Iquitos, provincia de Maynas, región Loreto.

Ucayali: Roy Rojas Dominguez

Teléfono: +51 928 991 756

Correo electrónico: royrojasdominguez@gmail.com

Ubicación: Ucayali - Perú

Referencia: Centro poblado de Nueva Esperanza, distrito de Campo Verde, provincia de Coronel Portillo – Región Ucayali

Huánuco: Merly Murrieta Izquierdo

Teléfono: +51 974 889 524

Correo electrónico: merlin.99mi@gmail.com

Ubicación: Huánuco - Perú

Referencia: centro poblado de Señor de los Milagros, distrito de Honoría, provincia de Puerto Inca, región Huánuco.

DELEGADOS REPRESENTANTES DE LOS AGRICULTORES EN LORETO

En la región de Loreto, los delegados representantes de los agricultores han sido elegidos por sus pares en reuniones comunales para establecer una comunicación directa con Planta Tu Futuro y, en caso de que la organización no cumpla con sus obligaciones según los acuerdos firmados, para emprender acciones colectivas.

La siguiente lista de delegados está compuesta por agricultores participantes del proyecto.

Las personas de contacto en Loreto son:

Buzón de Comentarios en la zona: Moralillos

Delegado representante de los agricultores: Juan Dávila Sinti

Teléfono: +51 978 949 010

Ubicación: caserío de Moralillo, distrito de San Juan Bautista, provincia de Maynas, región Loreto.

Buzón de Comentarios en la zona: 13 De Febrero

Delegado representante de los agricultores: Jorge René Del Águila Alvis

Teléfono: +51 921 866 449

Ubicación: caserío de 13 De Febrero, distrito de San Juan Bautista, provincia de Maynas, región Loreto.

Buzón de Comentarios en la zona: Palo Seco

Delegado representante de los agricultores: Roger Icahuate Shuña

Teléfono: +51 920 419 418

Ubicación: caserío de Palo Seco, distrito de San Juan Bautista, provincia de Maynas, región Loreto.

Buzón de Comentarios en la zona: 12 De Abril

Delegado representante de los agricultores: Eulogio Sánchez Meléndez

Teléfono:

Ubicación: caserío de 12 De Abril, distrito de San Juan Bautista, provincia de Maynas, región Loreto.

DELEGADOS REPRESENTANTES DE LOS AGRICULTORES EN UCAYALI

En la región de Ucayali, los delegados representantes de los agricultores han sido reconocidos como líderes por el Equipo Técnico de nuestra institución. Estos beneficiarios han sido contactados y han recibido capacitación plena sobre el contenido de la política de quejas y sugerencias.

Luego, esta información se difunde a todos los beneficiarios de las zonas identificadas y alrededores, indicando quién ha asumido el rol de delegado representante en su área. Esto facilita el establecimiento de una comunicación directa con Planta Tu Futuro y, en caso de que la organización no cumpla con sus obligaciones según los acuerdos firmados, permite emprender acciones colectivas.

Además, se ha instalado un buzón de quejas y sugerencias en nuestro Centro de Producción Forestal (Vivero Forestal) en Nueva Esperanza, considerando los siguientes criterios fundamentales:

- **Accesibilidad:** Los buzones son de fácil acceso para todos los beneficiarios y personas vinculadas a la institución en la zona y sus alrededores.
- **Visibilidad y reconocimiento:** Los buzones son fácilmente visibles y reconocidos, ya que los viveros son puntos reconocibles para los beneficiarios y las personas asociadas a la institución. Es decir, se tiene claro que pueden encontrarse regularmente con el equipo de PTF en estos lugares. El reconocimiento de esta Unidad de Producción promueve una participación en asuntos relacionados con el trabajo de la organización, tanto en cuestiones particulares como en aspectos generales.
- **Seguridad:** Los buzones proporcionan seguridad y protección a las sugerencias depositadas. Además, son supervisados de manera permanente por el personal del equipo técnico de PTF.

Estas medidas buscan fortalecer la comunicación, la transparencia y la participación de nuestros beneficiarios en la mejora continua de nuestros proyectos en la región Ucayali.

La siguiente lista de delegados está compuesta por agricultores participantes del proyecto.

Las personas de contacto en la Zona de Nueva Requena son:

Buzón de Comentarios en la zona: 23 De Octubre

Delegado representante de los agricultores: Gladys Muños Otero

Teléfono: +51 972 446 292

Ubicación: caserío de 23 De Octubre, distrito de Campo Verde, provincia de Coronel Portillo, región Ucayali.

Buzón de Comentarios en la zona: Pampa Verdes

Delegado representante de los agricultores: Adith Mozombite Tamani

Teléfono: +51 967 415 743

Ubicación: caserío de Pampas Verdes, distrito de Campo Verde, provincia de Coronel Portillo, región Ucayali.

Buzón de Comentarios en la zona: Miguel Grau

Delegado representante de los agricultores: Clever Navarro Vela

Teléfono: +51 963 042 724

Ubicación: caserío de Miguel Grau, distrito de Campo Verde, provincia de Coronel Portillo, región Ucayali.

Las personas de contacto en la Zona de Nueva Esperanza son:

Buzón de Comentarios en la zona: Nueva Esperanza

Delegado representante de los agricultores: Reina Iris Cárdenas Angulo

Teléfono: +51 920 056 948

Ubicación: centro poblado de Nueva Esperanza, distrito de Campo Verde, provincia de Coronel Portillo, región Ucayali.

Buzón de Comentarios en la zona: Pimentacocha

Delegado representante de los agricultores: Jairo Santamaría Vela

Teléfono: +51 919 020 014

Ubicación: caserío de Pimentacocha, distrito de Campo Verde, provincia de Coronel Portillo, región Ucayali.

Buzón de Comentarios en la Unidad de Producción Forestal: Nueva Esperanza

Responsable: Carlos Miguel Munguía Malpartida (Encargado de vivero)

Teléfono: +51 929 207 265

Ubicación: Vivero Forestal de Planta Tu Futuro de Nueva Esperanza (referencia: Km 16 de la carretera Campo Verde – Tournavista, jurisdicción del centro poblado de Nueva Esperanza).

DELEGADOS REPRESENTANTES DE LOS AGRICULTORES EN HUÁNUCO

En la región de Huánuco, los delegados representantes de los agricultores han sido reconocidos como líderes por el Equipo Técnico de nuestra institución. Estos beneficiarios han sido contactados y han recibido capacitación plena sobre el contenido de la política de quejas y sugerencias.

Luego, esta información se difunde a todos los beneficiarios de las zonas identificadas y alrededores, indicando quién ha asumido el rol de delegado representante en su área. Esto facilita el establecimiento de una comunicación directa con Planta Tu Futuro y, en caso de que la organización no cumpla con sus obligaciones según los acuerdos firmados, permite emprender acciones colectivas.

Además, se han instalado un buzón de quejas y sugerencias en nuestro ex Centro de Producción Forestal (Vivero Forestal) en Unión Porvenir, el cual se encuentra ubicado en el predio del Sr. Cesar Guerra Valera, considerando los siguientes criterios fundamentales:

- **Accesibilidad:** Los buzones son de fácil acceso para todos los beneficiarios y personas vinculadas a la institución en la zona y sus alrededores.
- **Visibilidad y reconocimiento:** Los buzones son fácilmente visibles y reconocidos, ya que los viveros son puntos reconocibles para los beneficiarios y las personas asociadas a la institución. Es decir, se tiene claro que pueden encontrarse regularmente con el equipo de PTF en estos lugares. El reconocimiento de esta Unidad de Producción promueve una participación en asuntos relacionados con el trabajo de la organización, tanto en cuestiones particulares como en aspectos generales.

- **Seguridad:** Los buzones proporcionan seguridad y protección a las sugerencias depositadas. Además, son supervisados de manera permanente por el personal del equipo técnico de PTF.

Estas medidas buscan fortalecer la comunicación, la transparencia y la participación de nuestros beneficiarios en la mejora continua de nuestros proyectos en la región Huánuco.

La siguiente lista de delegados está compuesta por agricultores participantes del proyecto.

Las personas de contacto en la Zona de Huánuco son:

Buzón de Comentarios en la zona: San Miguel de Semuya

Delegado representante de los agricultores: Lilly Lisbeth Izquierdo Sajami

Teléfono: +51 998 086 565

Ubicación: centro poblado de San Miguel De Semuya, distrito de Honoría, provincia de Puerto Inca, región Huánuco.

Buzón de Comentarios en la zona: Unión Porvenir

Responsable: Cesar Guerra Valera

Teléfono:

Ubicación: caserío Unión Porvenir (referencia: Km 26 de la carretera Campo Verde – Tournavista, jurisdicción del caserío Unión Porvenir).

DELEGADOS REPRESENTANTES DE LOS AGRICULTORES

Planta Tu Futuro implementará **Buzones de Comentarios** en localidades estratégicas para el proyecto, las cuales serán designadas como "zonas". La selección de estas zonas se llevará a cabo considerando diversos criterios, como la cantidad de productores en la región, la proximidad a otras comunidades circundantes, la accesibilidad y el reconocimiento del productor designado como **delegado** representante de los beneficiarios por parte de los demás productores.

Esta estrategia se ha diseñado con el propósito de asegurar la efectiva implementación de la política de comentarios y reclamaciones de la institución dirigida a los agricultores. Su enfoque principal es garantizar la resolución de asuntos particulares, promover una comunicación fluida, fomentar la participación en las actividades de la institución, mejorar la ejecución de las operaciones de socialización, siembra, actividades de vivero y manejo agroforestal, y asegurar una representación adecuada de los agricultores involucrados con el proyecto de Planta Tu Futuro.

Planta Tu Futuro establecerá nuevos Buzones de Comentarios en las localidades que se sumen a las futuras expansiones del proyecto y llevará a cabo revisiones periódicas de los procedimientos y canales de comunicación regulares para lograr una mejora continua en este ámbito. Cuando se agreguen nuevas áreas al proyecto, se identificará a la persona de contacto correspondiente para la institución y se comunicará a los beneficiarios y partes interesadas.

El nombramiento de los delegados representantes de los beneficiarios se llevará a cabo

siguiendo un proceso voluntario y/o democrático. Estos delegados deberán estar plenamente familiarizados con el contenido de la política y posteriormente compartirán esta información con el resto de los beneficiarios, detallando las responsabilidades inherentes a su rol. Además, se considera fundamental que el equipo técnico de la institución brinde capacitación periódica a los agricultores durante las visitas de socialización del proyecto.

Los Buzones de Comentarios serán implementados por Planta Tu Futuro y se ubicarán en el domicilio de un delegado representante de los beneficiarios y en los Centros de Producción Forestal, según corresponda y lo requiera cada Zona independientemente.

Estos Buzones de Comentarios estarán disponibles para que los agricultores y otras partes interesadas puedan dejar sus comentarios, sugerencias, quejas y agradecimientos, ya sea de forma anónima o firmando su comunicación.

Además, si alguna persona que brinda información no se siente cómoda comunicándose con el personal de campo, o si considera que es más conveniente o apropiado, también podrá dirigirse directamente al delegado representante de los agricultores.

El Coordinador Regional de cada Zona de Planta Tu Futuro realizará revisiones periódicas de estos Buzones de Comentarios al menos cada dos semanas. Durante estas revisiones, registrará los asuntos y luego los transmitirá al equipo de gestión y a la dirección de Planta Tu Futuro para su atención y seguimiento oportuno.

PASOS PARA RESOLVER LA QUEJA

1. Recepción de la queja: En el momento en que se reciba una queja, se debe respetar y honrar cualquier solicitud de confidencialidad realizada por el denunciante, especialmente en casos sensibles como la discriminación u otros asuntos personales.
2. Designación de un punto de contacto: Se designará un punto de contacto específico encargado de gestionar la queja. Esta persona será responsable de mantener la confidencialidad y llevar a cabo una investigación adecuada.
3. Investigación confidencial: El punto de contacto llevará a cabo una investigación confidencial de la queja, garantizando que solo las personas necesarias tengan acceso a la información. Esto implica limitar la difusión de detalles relacionados con la queja.
4. Comunicación selectiva: Durante la investigación, se comunicará únicamente con las partes involucradas y las personas necesarias para resolver la queja. La información se compartirá de manera restringida para proteger la confidencialidad.
5. Protección de datos: Se implementarán medidas de seguridad para proteger los datos y la información relacionada con la queja. Esto incluye el uso de contraseñas, sistemas seguros de almacenamiento y acceso restringido a la documentación.
6. Evaluación de resultados: Una vez completada la investigación, se evaluarán los resultados de manera confidencial. Se tomarán las medidas adecuadas para abordar y resolver la queja de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por la dirección de Planta Tu Futuro.

7. Comunicación de la resolución: Una vez que se haya resuelto la queja, se comunicarán los resultados únicamente a las partes involucradas y a quienes corresponda, manteniendo en todo momento la confidencialidad solicitada por el denunciante.
8. Protección del denunciante: Se tomarán medidas para proteger al denunciante de cualquier represalia o acción negativa como resultado de presentar la queja, manteniendo su identidad en estricta confidencialidad.
9. Cumplimiento de políticas y sanciones: En caso de que se demuestre que se ha infringido la confidencialidad deliberadamente, se aplicarán sanciones disciplinarias de acuerdo con las políticas y regulaciones internas.
10. Revisión y mejora continua: Se realizarán revisiones periódicas de los procedimientos para garantizar la efectividad de las medidas de confidencialidad y se implementarán mejoras según sea necesario. La confidencialidad seguirá siendo un principio fundamental en la gestión de quejas y reclamaciones.

INTENTO DE RESOLUCIÓN AMISTOSA LA QUEJA Y RESPUESTA POR ESCRITO.

En el caso de que el equipo técnico de Planta Tu Futuro identifique una queja que no reviste gravedad y pueda abordarla de manera efectiva, está autorizado para tomar medidas correctivas por sí mismo. El personal del proyecto se encargará de proporcionar una respuesta adecuada, culturalmente apropiada y, si es necesario, por escrito, al denunciante. Se entregará una copia de la queja y su respuesta en el informe siguiente, y se garantizará que esto se realice en un plazo máximo de 10 días, remitiendo toda la documentación pertinente a la dirección de Planta Tu Futuro.

Es fundamental destacar que, en casos donde la queja sea de naturaleza grave o esté sujeta a un proceso escrito, es decir, cuando su resolución no es satisfactoria o se trasmite por escrito y que pueda poner en riesgo el clima, la comunidad o los beneficios de la biodiversidad del proyecto, se debe establecer un contacto inmediato con la dirección de Planta Tu Futuro antes de dar una respuesta al denunciante. Se tomarán las medidas correspondientes para abordar y resolver el problema de manera apropiada.

Uno de los requisitos estipulados en los contratos suscritos por los agricultores para participar en el proyecto de Planta Tu Futuro es la designación de un comité de supervisión del proyecto y la realización de otros trámites asociados, como la distribución de los fondos obtenidos por la venta de créditos de carbono. Este comité debe contar con un representante elegido que pueda expresar la opinión de todos los participantes en el proyecto.

La respuesta de Planta Tu Futuro ante comentarios y quejas será sensible a los métodos tradicionales empleados en las zonas del proyecto para resolver conflictos. Se buscará una solución que tenga en cuenta las prácticas y valores culturales locales.

Nuestro compromiso con la respuesta a comentarios y quejas se refleja en nuestra disposición a proporcionar una respuesta dentro de un plazo máximo de dos semanas desde el momento en que se nos informa sobre una queja. Sin embargo, entendemos que pueden surgir situaciones excepcionales que requieran un período de investigación más prolongado. En tales casos, nos comprometemos a notificar al denunciante sobre la extensión del proceso y a mantenerlo informado de manera transparente sobre los avances en la investigación. La

transparencia y la comunicación abierta son valores fundamentales que guían nuestro enfoque en la resolución de quejas y comentarios.

Nuestra prioridad es asegurar que todas las partes involucradas en el proyecto se sientan escuchadas, respetadas y atendidas adecuadamente en relación con cualquier inquietud o queja que puedan plantear.

RECLAMACIONES NO RESUELTAS MEDIANTE NEGOCIACIONES AMISTOSAS: REMISIÓN A LA MEDIACIÓN DE UN TERCERO NEUTRAL

Un mediador neutral y cualificado, acordado por ambas partes, mediará en las reclamaciones que no puedan ser resueltas entre Planta Tu Futuro y el denunciante.

Para abordar situaciones en las que las partes involucradas no puedan resolver sus diferencias de manera directa, Planta Tu Futuro se compromete a facilitar la mediación a través de un tercero imparcial y cualificado. Este mediador será seleccionado de común acuerdo entre todas las partes involucradas en la disputa, garantizando así su neutralidad y competencia en la materia.

Nuestra intención es que todas las partes se sientan respaldadas y escuchadas durante el proceso de mediación, y que se llegue a acuerdos que beneficien a todos los involucrados. Estamos comprometidos en garantizar un proceso de mediación eficiente y justo como parte de nuestros esfuerzos para abordar cualquier inquietud o reclamación de manera transparente y constructiva.

RECLAMACIONES NO RESUELTAS A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN

En el caso de que surjan disputas entre Planta Tu Futuro y los participantes del proyecto que no puedan ser resueltas mediante mediación, se seguirá un proceso establecido para abordarlas de manera justa y efectiva. Este proceso se llevará a cabo de la siguiente manera:

- 1. Notificación y Advertencia:** La parte que considere que se ha producido un incumplimiento notificará a la otra parte, exigiendo el cumplimiento de acuerdo con lo establecido en el artículo 1428 del Código Civil peruano. Se otorgará un plazo de 30 días para corregir la situación. Las sanciones específicas aplicables a cada parte (agricultor o Planta Tu Futuro) se encuentran detalladas en el contrato firmado por ambas partes para participar en el proyecto. Este contrato puede ser proporcionado a solicitud de un auditor o interesado.
- 2. Resolución de Controversias:** En caso de que no se resuelva la disputa después de la notificación y el período de advertencia, se procederá a resolverla mediante uno de los siguientes métodos:
 - A. Arbitraje:** Si la legislación de la jurisdicción correspondiente lo permite, las partes involucradas podrán someter la disputa a un proceso de arbitraje.

B. Tribunales Competentes: Si el arbitraje no es viable o no es una opción, la controversia se llevará ante los tribunales competentes de la jurisdicción correspondiente.

C. Órganos Jurisdiccionales Supranacionales: Si procede y si existe una jurisdicción supranacional competente, una de las partes puede optar por presentar la reclamación ante dicho órgano.

Nuestro compromiso es garantizar que todas las disputas se resuelvan de manera justa y de conformidad con la legislación aplicable. Planta Tu Futuro está comprometida en abordar cualquier situación de manera transparente y equitativa, velando por los derechos e intereses de todas las partes involucradas en el proyecto.

PROCESO DE CONTRIBUCIÓN PÚBLICA AL DISEÑO, EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS

Planta Tu Futuro está comprometido en una colaboración abierta y transparente con la comunidad, especialmente con los agricultores participantes, a lo largo de todas las fases del proyecto, desde su diseño y ejecución hasta su evaluación. En este sentido, se respetarán los principios fundamentales, tales como el consentimiento libre, previo e informado, los derechos a la tierra, territorio y recursos, el reparto equitativo de beneficios y la participación de todas las partes involucradas.

Para garantizar la participación de la comunidad y su contribución a la toma de decisiones, se seguirán estos procedimientos:

- 1. Publicación de Documentación Preliminar:** Cuando se publique en la página web la versión preliminar de la documentación del proyecto, se abrirá oficialmente un período de comentarios con una duración no inferior a 30 días. Durante este período, se invitará a la población a expresar sus opiniones y preocupaciones sobre el proyecto.
- 2. Diálogo y Respuesta a Comentarios:** Planta Tu Futuro se compromete a escuchar, responder y resolver las observaciones y comentarios recibidos de la población. Además, se proporcionará una explicación de cómo se han abordado estos comentarios en el proceso de toma de decisiones del proyecto. En los casos en los que la comunidad no haya participado directamente en la toma de decisiones, el personal del proyecto se reunirá con los participantes para explicarles los aspectos relevantes y responder a sus preguntas.
- 3. Documentación de Quejas y Comentarios:** Todas las quejas y comentarios relacionados con el proyecto, incluyendo las acciones de reparación tomadas, se documentarán de manera completa y precisa. Esta documentación estará disponible en el sitio web de la Alianza para el Clima, la Comunidad y la Biodiversidad después de la auditoría del proyecto. Además, se proporcionarán resúmenes de estos informes a la población local para su conocimiento.

- 4. Acceso a la Política:** La presente política se difundirá y estará accesible para las comunidades y todas las partes interesadas, garantizando la transparencia en todos los aspectos relacionados con el proyecto.

El compromiso de Planta Tu Futuro es trabajar de manera colaborativa y respetuosa con la comunidad, asegurando que sus voces sean escuchadas y consideradas en cada etapa del proyecto. La participación y el diálogo abierto son fundamentales para lograr los objetivos del proyecto de manera sostenible y en beneficio de todos.

Feedback and Complaints Policy – Plant your Future

Last updated: April 2025



Plant Your Future and its Peruvian subsidiary, Planta Tu Futuro, value and appreciate the feedback we receive about our work. We are committed to addressing all criticism and complaints related to the project or the organization in accordance with the policy described below.

INSTITUTIONAL CONTACT

If any beneficiary or stakeholder has a comment, complaint, or grievance regarding the activities of Planta Tu Futuro, they are encouraged to first try to contact the project's technical team in the area where agroforestry operations and project outreach processes are being carried out, such as community engagement, planting, nursery activities, or the management of agroforestry, forestry, or silvopastoral systems. Alternatively, they may contact the management team of Planta Tu Futuro, depending on the seriousness of the matter.

Leadership/ Management Contacts – Plant your Future Group

- **President/Chair of the Trustees:** Jenny Henman
Phone: +44 7828 608711
Email: jennyhenman@plantyourfuture.org.uk
Location: United Kingdom

- **Head of Operations:** Osting Román del Aguila
Phone: +51 977 517 784
Email: osting@plantyourfuture.org.uk
Location: Peru

Technical Team Contacts – Planta Tu Futuro Field Offices

- **Regional Lead, Loreto:** Bryan Quinto Gamarra
Phone: +51 910 588 089
Email: loreto@plantyourfuture.org.uk
Location: Loreto, Peru
Reference: City of Iquitos, Maynas Province, Loreto Region
- **Ucayali:** Roy Rojas Dominguez
Phone: +51 928 991 756
Email: royrojasdominguez@gmail.com
Location: Ucayali, Peru
Reference: Nueva Esperanza settlement, Campo Verde District, Coronel Portillo Province, Ucayali Region
- **Huánuco:** Merly Murrieta Izquierdo
Phone: +51 974 889 524
Email: merlin.99mi@gmail.com
Location: Huánuco, Peru
Reference: Señor de los Milagros settlement, Honoria District, Puerto Inca Province, Huánuco Region

FARMER REPRESENTATIVES IN LORETO

In Loreto, farmer delegates have been elected by their peers in community meetings to establish direct communication with Planta Tu Futuro and, if the organization fails to meet its obligations under signed agreements, to take collective action.

The following list includes farmer participants in the project:

- **Moralillos Comment Box**
Delegate: Juan Dávila Sinti
Phone: +51 978 949 010
Location: Moralillo hamlet, San Juan Bautista District, Maynas Province, Loreto Region
- **13 de Febrero Comment Box**
Delegate: Jorge René Del Águila Alvis
Phone: +51 921 866 449
Location: 13 de Febrero hamlet, San Juan Bautista District, Maynas Province, Loreto Region
- **Palo Seco Comment Box**
Delegate: Roger Icahuate Shuña
Phone: +51 920 419 418
Location: Palo Seco hamlet, San Juan Bautista District, Maynas Province, Loreto Region
- **12 de Abril Comment Box**
Delegate: Eulogio Sánchez Meléndez
Phone: [not provided]
Location: 12 de Abril hamlet, San Juan Bautista District, Maynas Province, Loreto Region

FARMER REPRESENTATIVES IN UCAYALI

In Ucayali, farmer delegates have been recognized as leaders by our technical team. These

beneficiaries have been contacted and fully trained on the contents of the feedback and complaints policy.

This information is then shared with all beneficiaries in the identified zones and surrounding areas, indicating who has assumed the role of delegate. This facilitates direct communication with Planta Tu Futuro and enables collective action if the organization does not fulfill its obligations under signed agreements.

Additionally, a suggestion and complaint box has been installed at our Forest Production Center (Nursery) in Nueva Esperanza, taking into account the following criteria:

- **Accessibility:** Boxes are easily accessible to all beneficiaries and people connected to the organization in the area and surrounding communities.
- **Visibility and recognition:** Boxes are placed in visible and recognizable locations, such as nurseries, which are frequent meeting points for beneficiaries and staff.
- **Security:** The boxes ensure safety and confidentiality of deposited suggestions and are monitored regularly by PTF technical staff.

These measures aim to strengthen communication, transparency, and participation among our beneficiaries to support continuous improvement of our projects in Ucayali.

Delegates in Nueva Requena:

- **23 de Octubre Comment Box**
 Delegate: Gladys Muños Otero
 Phone: +51 972 446 292
 Location: 23 de Octubre hamlet, Campo Verde District, Coronel Portillo Province, Ucayali Region
- **Pampas Verdes Comment Box**
 Delegate: Adith Mozombite Tamani
 Phone: +51 967 415 743
 Location: Pampas Verdes hamlet, Campo Verde District, Coronel Portillo Province, Ucayali Region
- **Miguel Grau Comment Box**
 Delegate: Clever Navarro Vela
 Phone: +51 963 042 724
 Location: Miguel Grau hamlet, Campo Verde District, Coronel Portillo Province, Ucayali Region

Delegates in Nueva Esperanza:

- **Nueva Esperanza Comment Box**
 Delegate: Reina Iris Cárdenas Angulo
 Phone: +51 920 056 948
 Location: Nueva Esperanza settlement, Campo Verde District, Coronel Portillo Province, Ucayali Region
- **Pimentacocha Comment Box**
 Delegate: Jairo Santamaría Vela
 Phone: +51 919 020 014
 Location: Pimentacocha hamlet, Campo Verde District, Coronel Portillo Province, Ucayali Region
- **Forest Nursery Comment Box**
 Responsible person: Carlos Miguel Munguía Malpartida (Nursery Manager)
 Phone: +51 929 207 265
 Location: Planta Tu Futuro's Forest Nursery in Nueva Esperanza (reference: Km 16 of the Campo Verde – Tournavista road, under the jurisdiction of Nueva Esperanza)

FARMER REPRESENTATIVES IN HUÁNUCO

In Huánuco, farmer delegates have been recognized as leaders by our technical team. These beneficiaries have been contacted and fully trained on the contents of the complaints and feedback policy.

This information is shared with all project participants in the area, indicating who the designated representative is, to facilitate communication and enable collective action when necessary.

A suggestion box is installed at our former Forest Production Center (nursery) in Unión Porvenir, located on the property of Mr. Cesar Guerra Valera, following the same principles of:

- Accessibility**
- Visibility and recognition**
- Security**

These measures aim to strengthen communication, transparency, and participation among our beneficiaries for continuous project improvement in Huánuco.

Delegates in Huánuco:

- San Miguel de Semuya Comment Box**
Delegate: Lilly Lisbeth Izquierdo Sajami
Phone: +51 998 086 565
Location: San Miguel de Semuya settlement, Honoría District, Puerto Inca Province, Huánuco Region
- Unión Porvenir Comment Box**
Responsible person: Cesar Guerra Valera
Phone: [not provided]
Location: Unión Porvenir hamlet (reference: Km 26 of Campo Verde – Tournavista road)

GENERAL REPRESENTATION BY FARMER DELEGATES

Planta Tu Futuro places comment boxes in strategic project locations designated as “zones.” These zones are selected based on the number of producers, proximity to other communities, accessibility, and the recognition of a trusted delegate by local farmers.

The purpose of this strategy is to ensure the effective implementation of our feedback and grievance policy, with a focus on:

- Solving individual concerns
- Encouraging clear communication
- Supporting farmer participation
- Improving outreach, planting, nursery work, and system management
- Ensuring farmers are fairly represented

New comment boxes will be installed in additional areas as the project expands. Regular reviews of communication channels and processes will ensure ongoing improvements.

Delegates are selected voluntarily or democratically. They are trained on this policy and share it with other beneficiaries. The technical team provides ongoing training during community outreach visits.

Comment boxes are placed either at the home of a designated delegate or in a Forest Production Center, depending on the needs of each location.

Boxes are available for any farmer or stakeholder to submit comments, suggestions, complaints, or messages of thanks—anonynously or signed.

If a person does not feel comfortable speaking with a field staff member, they may approach a farmer delegate directly.

Regional Coordinators check comment boxes at least every two weeks and log the contents for management follow-up.

STEPS FOR RESOLVING A COMPLAINT

- 1. Receipt of Complaint:**
Upon receiving a complaint, any request for confidentiality by the complainant must be respected—especially in sensitive matters such as discrimination or personal issues.
- 2. Assignment of Contact Person:**
A specific individual will be appointed to manage the complaint. This person is responsible for maintaining confidentiality and conducting an appropriate investigation.
- 3. Confidential Investigation:**
The contact person will conduct a confidential investigation, ensuring that only those who need to know have access to the information. Details of the complaint will be shared on a strictly need-to-know basis.
- 4. Selective Communication:**
During the investigation, communication will be limited to involved parties and others necessary to resolve the complaint, to maintain confidentiality.
- 5. Data Protection:**
Security measures will be implemented to protect all data and information related to the complaint. This includes passwords, secure storage systems, and restricted access to documentation.
- 6. Evaluation of Results:**
Once the investigation is complete, the results will be evaluated confidentially. Appropriate action will be taken to address and resolve the complaint according to policies and procedures set by Planta Tu Futuro management.
- 7. Communication of Resolution:**
The resolution will be communicated only to the involved parties and relevant persons, maintaining the confidentiality requested by the complainant at all times.
- 8. Protection of the Complainant:**
Measures will be taken to protect the complainant from retaliation or negative consequences as a result of submitting the complaint, and their identity will be kept strictly confidential.
- 9. Policy Enforcement and Sanctions:**
If it is proven that confidentiality has been deliberately breached, disciplinary actions will be taken in accordance with internal policies and regulations.
- 10. Continuous Improvement:**
Regular reviews of the procedure will be carried out to ensure the effectiveness of confidentiality measures, and improvements will be implemented as needed. Confidentiality will remain a fundamental principle in complaint and grievance management.

ATTEMPTING AMICABLE RESOLUTION AND PROVIDING A WRITTEN RESPONSE

If the technical team of Planta Tu Futuro identifies a complaint as non-serious and one that can be effectively addressed, they are authorized to take corrective action themselves. Project staff will provide an appropriate, culturally sensitive response—and, if necessary, a written one—to the complainant. A copy of the complaint and its response will be included in the next internal report, and all relevant documentation will be sent to the Planta Tu Futuro management team within a maximum of 10 days.

It is important to note that if a complaint is serious or submitted in writing (i.e. it poses a risk to community wellbeing, biodiversity benefits, or project credibility), the management team must be contacted **before** issuing any response. Appropriate measures will then be taken.

According to the agreements signed by farmers participating in the project, it is a requirement to establish a project oversight committee and complete related procedures, such as distributing funds from carbon credit sales. This committee must include an elected representative who can express the views of all participants.

Planta Tu Futuro's responses to feedback and complaints will take into account traditional conflict-resolution methods used in project areas. Solutions will be sought that respect local cultural practices and values.

Our commitment to resolving comments and complaints includes providing a response within **two weeks** of being informed. If exceptional circumstances require a longer investigation, the complainant will be notified of the delay and kept informed transparently of progress. Transparency and open communication are core values in our complaint-resolution approach.

Our priority is to ensure that all parties involved in the project feel heard, respected, and properly supported in relation to any concerns or complaints they may raise.

UNRESOLVED COMPLAINTS THROUGH AMICABLE NEGOTIATION: REFERRAL TO NEUTRAL THIRD-PARTY MEDIATION

If a complaint cannot be resolved between Planta Tu Futuro and the complainant through negotiation, it will be referred to a qualified neutral mediator agreed upon by both parties.

To handle situations where the parties cannot resolve their differences directly, Planta Tu Futuro is committed to facilitating mediation through an impartial and qualified third party. The mediator will be selected by mutual agreement, ensuring neutrality and competence.

Our intention is for all parties to feel supported and heard during the mediation process and to reach agreements that benefit everyone involved. We are committed to ensuring a fair and efficient mediation process as part of our transparent and constructive approach to resolving any grievance or concern.

COMPLAINTS NOT RESOLVED THROUGH MEDIATION

If a dispute between Planta Tu Futuro and a project participant cannot be resolved through mediation, a formal procedure will be followed to ensure a fair and effective resolution:

1. Notification and Warning:

The party claiming a breach must notify the other party, demanding compliance in accordance with Article 1428 of the Peruvian Civil Code. A 30-day period will be granted to correct the issue. Applicable sanctions (for either the farmer or Planta Tu Futuro) are detailed in the contract signed by both parties. This contract is available upon request by an auditor or interested party.

2. Dispute Resolution:

If unresolved after notification and the warning period, the matter will be addressed through one of the following methods:

A. **Arbitration** – if permitted by local laws

B. **Competent Courts** – if arbitration is not viable or not chosen

C. **Supranational Bodies** – if a relevant international jurisdiction applies

Our commitment is to ensure that all disputes are resolved fairly and in accordance with applicable laws. Planta Tu Futuro is dedicated to handling every situation transparently and equitably, protecting the rights and interests of all project stakeholders.

PUBLIC PARTICIPATION IN PROJECT DESIGN, IMPLEMENTATION, AND EVALUATION

Planta Tu Futuro is committed to open and transparent collaboration with the community, especially participating farmers, throughout all phases of the project—from design and implementation to evaluation. We respect core principles such as:

- Free, prior, and informed consent
- Land, territory, and resource rights
- Equitable benefit sharing
- Active participation by all stakeholders

To ensure meaningful participation and community input in decision-making, we follow these procedures:

1. Publication of Preliminary Documentation:

When the preliminary version of project documentation is published on the website, an official public comment period of no less than 30 days will be opened. During this time, community members are invited to share feedback and concerns.

2. Dialogue and Response to Feedback:

Planta Tu Futuro commits to listening to, addressing, and resolving feedback from the community. We will explain how the input was used in decision-making. If the community did not directly participate in decisions, staff will meet with participants to explain the decisions and answer questions.

3. Documentation of Comments and Complaints:

All comments and complaints, as well as corrective actions taken, will be documented accurately. This documentation will be made available on the website of the Climate, Community & Biodiversity Alliance after project audits. Summaries of this information will also be shared locally with the community.

4. Access to the Policy:

This policy will be shared and made accessible to all communities and stakeholders, ensuring full transparency in project-related matters.

Planta Tu Futuro is committed to working respectfully and collaboratively with the community, ensuring that local voices are heard and considered at every stage of the project. Open dialogue and inclusive participation are essential to achieving the project's goals in a sustainable and fair manner.