

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y CONTROVERSIAS EN EL MANEJO FORESTAL		
	Código: FSC-FM-DOC-11	Versión: 01	Fecha: 10 de junio de 2025

1 OBJETIVOS

El presente documento describe la gestión de quejas, reclamos y posibles controversias que son planteados por trabajadores, actores sociales (interesados y/o afectados, otras empresas forestales o agrícolas, entes de control, organizaciones no gubernamentales o aquellas relacionadas con las actividades de la organización, de esta manera dar respuestas, lograr acuerdos satisfactorios y, en caso de ser necesario, otorgar compensaciones.

Informar a los actores sociales sobre el procedimiento para la resolución de una queja o reclamo, describir la manera en la que la organización gestiona los comentarios planteados por terceros con el objetivo de dar respuestas y acuerdos satisfactorios entre las partes.

Generar un canal de comunicación libre entre todas las partes interesadas internas (trabajadores) para el tratamiento de disputas, controversias entre trabajadores y el empleador en el ámbito de la certificación.

Establecer un canal de comunicación y socialización pública con todos los actores del Manejo forestal y aquellos dentro del área de influencia de las operaciones de Woodpoint, definiendo mecanismos de socialización a través de su plan de gestión social.

Nota: en el caso de identificarse conflictos que por su naturaleza involucran tenencia, derechos de uso de tierras y recursos forestales se empleará lo indicado en el procedimiento **FSC-FM-DOC-25**

2 ALCANCE

El presente aplica a todas las áreas de actividades realizadas por la organización con el fin de lograr un manejo responsable de las comunicaciones, quejas, reclamos y controversias.

3 DEFINICIONES

Actor interesado (Interested stakeholder): cualquier persona, grupo de personas o entidad que ha mostrado su interés o se sabe que tiene un interés en las actividades de una Unidad de Manejo. A continuación se enumeran algunos ejemplos de actores interesados.

- o Organizaciones de conservación, por ejemplo, ONG ambientales;
- o Organizaciones de (defensa de los derechos de los) trabajadores, por ejemplo, sindicatos;
- o Organizaciones de derechos humanos, por ejemplo, ONG sociales;
- o Proyectos de desarrollo local;
- o Gobiernos locales;
- o Departamentos del gobierno nacional que operen en la región;
- o Oficinas Nacionales del FSC;
- o Expertos en determinados temas, por ejemplo, Altos Valores de Conservación.

Actor social (Stakeholder): véanse las definiciones de “actor afectado” y “actor interesado”.

Controversia (Dispute): a efectos de los IGI, se trata de una expresión de insatisfacción por parte de cualquier persona u organización que se presenta como una queja ante *La Organización**, en relación con sus actividades de manejo o su conformidad con los Principios y Criterios del FSC, para la que se espera una respuesta (Fuente: basado en FSC-PRO-01-005 V3-0 El Procesamiento de Apelaciones).

Controversia de duración sustancial (Dispute of substantial duration): *controversia** que continúa durante dos veces más que los plazos de tiempo predefinidos en el Sistema FSC (es decir, durante más de 6 meses después

de recibir la queja) (Fuente: basado en FSC-STD-20-001).

Controversia de magnitud sustancial (Dispute of substantial magnitude): a efectos de los Indicadores Genéricos Internacionales, una *controversia** de magnitud sustancial es una *controversia** que implica uno o más de los siguientes aspectos:

- o Afecta a los derechos legales* o consuetudinarios* de los Pueblos Indígenas* y las comunidades locales*;
- o Casos en los que el impacto negativo de las actividades de manejo es de tal magnitud que no se puede revertir o mitigar;
- o Violencia física;
- o Destrucción de la propiedad;
- o Presencia de cuerpos militares;
- o Actos de intimidación contra los trabajadores* *forestales** y los actores *sociales**.

Culturalmente apropiados [mecanismos] (Culturally appropriate [mechanisms]): medios/enfoques para llegar a los grupos meta que están en armonía con las costumbres, los valores, la sensibilidad y las formas de vida de la población meta (Fuente: FSC-STD-60-004 V2-0).

Derecho consuetudinario (Customary law): un conjunto de derechos consuetudinarios interrelacionados pueden ser reconocidos como derecho consuetudinario. En algunas jurisdicciones, el derecho consuetudinario es equivalente al derecho escrito, dentro de su área de competencia específica y puede reemplazar al derecho escrito para algunos grupos étnicos definidos u otros grupos sociales. En determinadas jurisdicciones, el derecho consuetudinario complementa al derecho escrito y se aplica en circunstancias específicas (Fuente: basado en: N.L. Peluso and P. Vandergeest. 2001. Genealogies of the political forest and customary rights in Indonesia, Malaysia, and Thailand. Journal of Asian Studies, 60 (3):761– 812).

Derechos consuetudinarios (Customary rights): derechos que resultan de una larga serie de acciones habituales o acostumbradas, que han sido constantemente repetidas, y que han adquirido fuerza de ley dentro de una unidad geográfica o sociológica a través de tal repetición y de una aceptación no interrumpida (Fuente: FSC-STD-01-001 V4-0).

Escala, Intensidad y Riesgo (Scale, intensity and risk): véanse las definiciones individuales de "escala", "intensidad" y "riesgo" (Fuente: FSC-STD-60-004 V2-0).

4 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento permite que los actores sociales, económicos o ambientales puedan contribuir con sus comentarios, quejas y/o reclamos sobre sus operaciones, de esta manera se lo realizara de una forma canalizada con el fin de emprender procesos de mejora en sus trabajos.

Para efectos del presente procedimiento, se entiende por “queja” o “reclamo” cualquier expresión formal que manifieste fundadamente la insatisfacción de una persona u parte interesada con alguna actividad relacionada con la organización sean estas internas o externas

La organización considera que una queja o reclamo puede constituir una oportunidad de revisar y mejorar sus operaciones. En virtud de ello, la gestión de aquellas debe ser asumida con un enfoque proactivo y preventivo, evitando en lo posible el escalamiento en un potencial conflicto.

a. Recepción

La encargada de la recepción de quejas y/o reclamos es la representante de la organización **Jefe de Campo**, el procedimiento inicia con la recepción de una queja o reclamo. El cual llegara de las siguientes maneras:

- a) Por carta entregada o solicitud dirigida a la organización.
- b) A través de comunicación directa con personal de la organización que desempeñe funciones en el

sector donde se origina la queja o reclamo.

- c) Llamada telefónica al número: Ivan Segarra (+593) 997797944 (UMFs)
- d) Correo electrónico a las direcciones: ivsg_79@yahoo.com ; talentohumano@woodpoint.biz; info@woodpoint.biz
- e) Acercándose a la dirección: Vía La independencia Margen derecho – Planta Industrial Woodpoint.
- f) A través de la Web en la sección comunícate con nosotros:
<https://woodpoint.biz/comun%C3%ADcate-con-nosotros>

Dicha queja, reclamo o cualquier comunicación que se realice, deberá contener la siguiente información:

- a) **Motivo** de la carta o solicitud, especificando la queja, reclamo o petición a la empresa.
- b) **Fecha y Lugar** donde se han producido los hechos, la indicación debe ser lo más exacta posible para poder canalizar las acciones a realizar.
- c) **Identificación** del denunciante o parte interesada, en caso de ser una solicitud individual o que corresponda a una organización esto debe estar indicado en la carta o solicitud.

Una vez recibida la carta o solicitud la empresa extiende el aviso de recibido a la parte interesada en un periodo máximo de **(2) semanas** posteriores a haber recibido físicamente el documento.

b. Gestión

La empresa realizará una evaluación preliminar para determinar si la evidencia proporcionada en una queja es sustancial o no, el tratamiento de la solicitud debe iniciar con identificar el área responsable de atenderla, quien deberá hacer la investigación correspondiente para determinar si procede o no, posteriormente debe preparar la respuesta oportuna y remitirla para ser revisada por el administrador de la organización.

Para la gestión de la queja o reclamo se definirán:

- Evaluación de la magnitud de la queja, reclamo, consulta o sugerencia recibida.
- Posibles causas
- Responsables de tomar las correcciones para solventar la queja.

El responsable deberá, analizar el caso, hacer consultas al querellante o a la organización afectada y realizar (verificaciones en terreno y/o verificaciones documentales) para determinar acciones a tomar para solventar lo solicitado.

Toda la gestión deberá ser realizada en un plazo no superior a dos (2) meses. En caso de requerir más tiempo para realizar la gestión esta deberá ser notificado al querellante.

c. Acciones

El responsable asignado será el encargado de gestionar la acción(es) tomada para solventar la queja y de indicar el cierre de esta.

d. Respuesta y cierre

Las respuestas formales de la organización a las partes interesadas serán enviadas a través de correo

electrónico o carta formal en la cual se extiende al querellante una notificación del cierre de la queja y cumplimiento con lo estipulado en el acuerdo.

Se elabora una respuesta formal al querellante por parte de la organización la cual antes de ser enviada deberá ser firmada por el administrador.

El querellante tendrá como 30 días máximo para manifestar su conformidad o disconformidad con la respuesta o las actividades realizadas por la organización, transcurrido ello y de no haber nuevos antecedentes, se considerará cerrada la queja y se ingresa esta información en el **Resumen de Comunicaciones**.

e. Resolución de conflictos y controversias.

Se entenderá por conflicto aquellas situaciones en que, una vez desplegado todo el procedimiento de gestión establecido previamente y no habiendo transcurrido el plazo de 30 días, la parte interesada manifieste su inconformidad ante las respuestas entregadas.

Frente a un conflicto, será responsabilidad del administrador de la organización participe y consulte a la zona afectada respectiva para coordinar acciones y plazos para la resolución participativa del conflicto.

Para ello podrán utilizarse reuniones con la o las partes interesadas o cualquier otro medio conducente a una solución adecuada y debidamente consensuada, cuando corresponda. En caso de pérdidas o daños que afecten los derechos legales o los consuetudinarios, los bienes, los recursos o la vida de las poblaciones locales, el presente procedimiento buscará proporcionar la compensación pertinente, en un marco participativo y con plazos definidos en acuerdo con las partes interesadas.

Por su parte, en caso de que el reclamo se refiera a derechos o sensibilidades especiales de pueblos originarios, se propenderá contratar un tercero especialista en esas culturas, para una mejor comprensión de la materia.

Para casos relacionados con derechos humanos (Abuso, acoso, discriminación, libre asociación sindical entre otros) se creará un comité especial con la participación de al menos un delegado de la dirección y un delegado externo, se emplearán las vías legales necesarias como el arbitraje y la conciliación, agotando todos los recursos necesarios para un diálogo de buena fe procurando la protección a todos los implicados, sin represalias ni sanciones objeto de la queja o comunicación presentada.

En los casos en que de acuerdo con el análisis llevado con la organización existen características contempladas:

- 1) De magnitud sustancial*; o
- 2) De duración sustancial*; o
- 3) Que envuelven un número significativo* de intereses.

Se tomará la acción de cesar las operaciones en las zonas de la Unidad de Manejo donde existen controversias. Se llevará un análisis y el protocolo de compensación correspondiente para la resolución de conflictos/ controversias:

Procesos de resolución de controversias, Para los que se sugiere como mínimo considerar las siguientes instancias de resolución de controversias, ya sea por:

1. Mutuo acuerdo de las partes: A partir de una comunicación enviada por una de las partes a la otra, en la cual se manifiesta la controversia identificada, y se decide construir de manera conjunta una solución al conflicto.

2. Comisión Bipartita: Las partes conforman una comisión bipartita, integrada por dos delegados de la Organización y 2 de la parte supuestamente afectada; cada parte nombra 2 asesores: uno legal y otro técnico-forestal. Previo acuerdo de las partes, se puede adicionar un facilitador (sociólogo o antropólogo), o nombrar un Comité de participación externa, con integrantes paritarios, nombrados por las partes. Tendrá una duración máxima de 60 días, desde la suscripción de un acta de acuerdo de solución rápida, con intercambio de opiniones que pueden ser verbales en reuniones físicas o vía skype, cruce de comunicaciones escritas incluyendo oficios o por internet; manteniendo un registro y seguimiento de la información, con una secuencia básica siguiente:

- a. Identificación y acuerdo de los puntos de controversia
- b. Preparación de propuestas y contrapropuestas de las partes
- c. Análisis de las propuestas y contrapropuestas de las partes, con criterios de acercamientos a soluciones de interés de las partes.
- d. Suscripción de Acuerdos y Actas transaccionales

3. Participación de mediador local: Las partes identifican y aceptan que Autoridades o representantes locales, actúen en calidad de mediadores de una controversia

4. Centro de Mediación y Conciliación Registrado: El proceso se encuentra regulado por el Reglamento de operación de los Centros de Mediación y Conciliación.

5. Cese de operaciones: Si la controversia es de magnitud sustancial o de duración sustancial y se han realizado los pasos descritos anteriormente en búsqueda de la mediación y subsiste la controversia se cesarán las operaciones en el área concreta de conflicto.

6. OPCIÓN COMITÉ FSC: Cuando no se han llegado a acuerdos por las instancias anteriores, o si éstos son parciales, se acudirá a la instancia de Comité, definida por el FSC.

f. Compensación

Aquellas personas naturales, instituciones o empresas, agrupaciones o comunidades locales que se determine que han sido afectadas negativamente, previa evaluación participativa y consensuada con el o los afectados en algún proceso de negociación, podrán recibir una compensación.

Para los efectos de lo anterior, se entiende por compensaciones, aquellas prestaciones que tienen por finalidad producir o generar un efecto positivo alternativo y equivalente a un efecto adverso identificado.

La compensación puede incluir diversas prestaciones o actividades, materiales o inmateriales, y se entrega con la finalidad de producir o generar un efecto positivo alternativo y equivalente a un efecto adverso identificado. Las medidas compensatorias y/o actividades deben ser determinadas en forma participativa y consensuada con la o las partes interesadas. Las compensaciones que involucren pagos deberán ser autorizados por la administradora de la organización, previo informe detallado y respaldado de la situación.

Dependiendo de la naturaleza del reclamo, los plazos para evaluar y determinar si procede una compensación no deberán exceder los 30 días, una vez determinado el efecto adverso, plazo que puede extenderse previo acuerdo entre partes.

En caso de no llegar a acuerdo respecto de las evaluaciones y/o compensaciones respectivas, el(los) afectados(as) podrán proceder a los siguientes puntos:

- En el caso que, no obstante todo lo anterior, se agoten los mecanismos de diálogo y buena fe para acordar una solución a la queja, reclamo o conflicto, la organización podrá invitar a la parte interesada a utilizar los mecanismos legales que estime pertinentes.
- En el caso de contratos establecidos entre la organización y la comunidad, se considerará la figura de mediador o “árbitro arbitrador” establecido de común acuerdo entre las partes involucradas en dicho contrato.

g. Difusión de la queja

Las quejas evaluadas como sustanciales se deberán informar a la entidad de certificación y a la oficina nacional FSC pertinente, sobre los resultados de la queja y de las acciones que se hayan tomado para su resolución y mantener copias de la correspondencia pertinente; y registrar y archivar todas las quejas que se recibieron y las acciones que se tomaron.

La queja que es atendida queda registrada en un acta de entrega, Formato de Quejas y Conflictos para tener la respectiva evidencia de la atención que se dio por parte de la empresa.

Parte de la difusión que se realiza también corresponde a una reunión con la comunidad afectada o la persona que emitió la queja para verificar que la atención que se dio fue efectiva.

h. Difusión del procedimiento

La organización elabora material que resume el proceso de cómo y a través canales o personas se pueden presentar quejas o comentarios sobre sus operaciones forestales, el cual es entregado a proveedores, autoridades comunales, vecinos y cualquier actor que se identifique o se encuentre involucrado en el área de interés. De esta manera se hará público este procedimiento las actividades han sido asignadas al jefe de campo y se encuentran programadas de acuerdo con la planificación del manejo.

Para mejorar el acceso a la documentación se ha puesto a disposición el presente procedimiento en la Web de Woodpoint mediante el Enlace: <https://woodpoint.biz/>

5 CONTROL DE VERSIÓN.

Fecha	Versión	Autor	Descripción del cambio
31/05/2024	00	Woodpoint	Versión inicial
10/06/2025	01	Woodpoint	Ajuste de información de contacto, Inclusión de sección de definiciones y difusión a actores externos en el área de influencia y canales de comunicación públicos.