1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como objetivo, disponer de un canal de comunicación, para la recepción de consultas, quejas y mecanismos de resolución de controversias, para atender las solicitudes de los trabajadores, comunidades vecinas, y partes interesadas.

2. ALCANCE

Desarrollos Madereros S.A. (DMSA).

3. RESPONSABILIDADES

Gerente: Responder a las consultas y quejas.

Jefes de Área: Recibir las consultas, quejas y reclamos, en las unidades operativas a su cargo, y dar el curso correspondiente para su resolución.

Contratistas de Servicios Forestales y Trabajadores: Cumplir lo estipulado en este procedimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Declaración de Principios del SMAS de Pomera Maderas.
- Política de Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional de Pomera Maderas.
- Principios y Criterios del Forest Stewardship Council.

5. REQUISITOS LEGALES Y OTROS

- Constitución Nacional de la República del Paraguay.
- OIT C87. Convenio sobre la libertad sindical y la protección de derechos de sindicación, 1948.
- OIT C98 Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949.
- OIT C111 Convenio relativo a la discriminación en materia de empleo y ocupación, 1958.
- OIT C117 Convenio sobre política social (normas y objetivos básicos), 1962.
- OIT C118 Convenio sobre la igualdad de trato (seguridad social), 1962.
- OIT Recomendación sobre la conciliación y el arbitraje voluntarios, 1951 (núm. 92).

6. DEFINICIONES (ABREVIATURAS)

Partes Interesadas: Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño ambiental, social o económico de una organización.

Consulta: toda inquietud que es recibida de una Parte Interesada, cuyo objetivo es recabar información sobre la Gestión Socio Económico Ambiental de DMSA.

Consulta interna: aquella mantenida a nivel interno de DMSA, con los empleados y los Contratistas.

Consulta externa: aquella mantenida con la Comunidad, Clientes, Accionistas, Organismos Gubernamentales, Organismos no Gubernamentales.

Queja: todo reclamo que es recibido de una Parte Interesada que se siente afectada moral, cultural, o económicamente por la Gestión Socio Económica Ambiental de DMSA.

Conflicto: Disputa legal en la que se enfrentan intereses de orden económico, ej. Posesión de propiedades, reclamos por derechos adquiridos, entre otros; o que perjudican el normal funcionamiento de la empresa.

7. DESCRIPCIÓN

7.1 Consultas internas y externas

En el caso de consultas internas, se podrán realizar utilizando los Buzones ubicados estratégicamente en DMSA, o bien en forma directa al superior inmediato.

En caso de consultas externas, será el Responsable de Certificación, quien gestionará el proceso para contestar o aprobar las respuestas a consultas.

Las Consultas son recibidas y registradas mediante el Formulario de Recepción de Consultas y Quejas (Anexo 1), de la cual se realiza un seguimiento hasta lograr cerrar la misma. Posteriormente el Responsable de Certificación, informa de la respuesta a la **Parte Interesada**.

Las Consultas de Partes Interesadas que lleguen a la empresa a través de los empleados (vía telefónica, email o personales), serán derivadas al Responsable de Certificación para su gestión y proceso de resolución.

La respuesta a la Consulta de la Parte Interesada, es informada por el medio que se considere más adecuado. Dicha respuesta es registrada en el Formulario de Recepción de Consultas y Quejas, y archivada posteriormente.

Los comunicados internos o externos podrán ser publicados en las carteleras habilitadas a tal fin.

Comunicaciones con las Autoridades de Aplicación del Gobierno Nacional o Departamental: en caso de detectarse delitos ambientales como evidencias de caza y pesca furtiva, apeo de árboles nativos, quemas intencionales, dentro de los límites de la propiedad, el mismo será comunicado a la autoridad de aplicación, quedando un registro cuyo modelo se presenta en el Anexo 2.

En caso de emergencias ambientales, laborales, o pérdidas de patrimonio, el vocero oficial será el Gerente Forestal.

7.2 Quejas/Mediación

Las quejas formuladas serán registradas en el mismo formulario de Recepción de Consultas y Quejas, y su respuesta se resolverá en un plazo máximo de 72 horas. En todos los casos, se procurará una entrevista con la Parte Interesada que se siente afectada y se profundizará sobre los motivos de la queja, y los posibles puntos de acuerdo. La reunión será documentada o registrada.

Todo reclamo recibido de una Parte Interesada que se siente afectada moral, intelectual o económicamente por la Gestión Socio Económica Ambiental de DMSA, será sometido a un proceso de mediación para evitar llegar al Conflicto.

Se debe evitar:

- Llegar al conflicto, ya que de ese modo se agudizarán las pérdidas para ambas partes.
- Hacer suposiciones, emitir juicios o culpabilizar.
- Ignorar los intereses de cada una de las partes involucradas.
- Atacar o Interrumpir a la persona que tiene la palabra.
- Permitir que las emociones dominen el diálogo y centrarse en rasgos de la personalidad del interlocutor que no se pueden cambiar.
- Imponer sobre los demás valores y convicciones personales.
- Dar por supuesto que se ha entendido el mensaje que se quería transmitir.
- Imponer un acuerdo.

Durante este proceso se deberán tener presente algunos aspectos:

- Considerar los conflictos como algo natural cuando hay una puja de intereses.
- Abordar los conflictos cuanto antes.
- Tratar en primer lugar de comprender el problema, escuchando atentamente al interlocutor y en segundo lugar de hacerse entender.
- Determinar cuáles son los problemas, los intereses y las reacciones personales
- Reconocer las reacciones emocionales como un elemento válido, sin embargo, centrarse en el problema y no en la persona.
- Formular preguntas abiertas.
- Mantener una actitud abierta para encontrar soluciones creativas.
- Solicitar la asistencia de terceros expertos en el tema cuando las quejas atañen a cuestiones legales, sociales, o culturales.

7.3 Conflictos

En caso de que el proceso de mediación no fuera exitoso y la queja o reclamo desemboque en un proceso que interrumpa las tareas normales de la empresa o que involucre pérdida de patrimonio o erogaciones de dinero, las negociaciones serán llevadas adelante por el Gerente, quien definirá las acciones a tomar.

Caso que pueda comprometer la tenencia o derecho de uso futuro de las comunidades, no se iniciaran o se suspenderán las operaciones forestales que sean o puedan ser la causa directa de la disputa hasta que la misma haya sido resuelta. Se considerará una indemnización a la población local en el caso de pérdida o daño que afecte a sus derechos legales o consuetudinarios, los bienes, los recursos, y los medios de vida.

8. MECANISMOS DE CONTROL Y VERIFICACIONES

El personal de DMSA detallado en el punto 3 (Responsables), tendrá plenas facultades para hacer cumplir lo aquí expuesto, tanto en materia operativa, de seguridad y de cuidado del medio ambiente.

El Formulario de Recepción de Consultas y Quejas (Anexo 1), y las respuestas que se generen y la nota de Comunicación sobre delitos ambientales con la Autoridad de Aplicación, se constituyen en registros y serán archivadas por 5 años en las oficinas de DMSA.

9.. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Electrónica:	rkir@pomeramaderas.com; aalf@pomeramaderas.com; mrio@pomeramaderas.com; care@pomeramaderas.com; lgim@pomeramaderas.com; mmoran@pomeramaderas.com

10. ANEXOS

Anexo 1. Formulario Consulta de Partes Interessadas.
Anexo 2. Formulario de registro de Patrullaje

11. REVISIONES

Versión	Fecha de vigencia	Descripción y/o ítems Modificados
1.0	30/04/2005	Emisión Original
2.0	30/04/2011	Nomenclatura de DMSA, Anexo 2.
3.0	27/05/2013	Arreglos de formas del PO.
4.0	26/01/2016	Revisión periódica y arreglos de forma
5.0	31/05/2016	7.3 Conflictos: se considerará una indemnización a la población local en el caso de pérdida o daño que afecte a sus derechos legales o consuetudinarios, los bienes, los recursos y los medios de vida.
6.0	10/11/2023	Arreglo de formas
7.0	11/08/2025	Arreglos de Formas de los Anexos 1 y 2.

Este documento podrá ser revisado ante: a la aparición de una nueva exigencia legal, la ocurrencia de reiteradas no conformidades, incidentes ambientales o accidentes personales que así lo ameriten.

ANEXO 1. Formulario Modelo Consulta de Partes Interessadas

POMERA MADERAS

Desarrollos Madereros S.A.
Formulario. RECEPCIÓN DE CONSULTAS Y QUEJAS Nº _____
DATOS PERSONALES DEL CONSULTANTE: APELLIDO y NOMBRE: DIRECCIÓN: TEL. EMAIL ORGANIZACION y/o ENTIDAD A LA QUE PERTENECE:
MOTIVO (*) CONSULTA ☐ QUEJA ☐ .... FECHA DE RECEPCION DE LA CONSULTA: / / CANAL DE CONSULTA: PERSONAL / WHATSAPP 0983 134 202/ EMAIL lgim@pomeramaderas.com FIRMA (DE RECEPTOR CONSULTA): _____ ACLARACIÓN DE LA FIRMA: _____
RESPUESTA: .... FIRMA/ACLARACION (DEL AUTOR DE LA RESPUESTA): CANAL DE RESPUESTA (TELEFONICA / PERSONAL / WHATSAPP / EMAIL)

HOJA 1 DE 1

ANEXO 2. Modelo de planilla de Informe de patrullaje

POMERA MADERAS	PLANILLA DE PATRULLAJE					
Fecha:	**Responsable de patrullaje:**				**Firma:**	
Sector:	**Campo:**				**Cuadro:**	
ACTIVIDADES REGISTRADAS						
COMEDOR	Ubicación:					
	Nuevo	Si	No	**Antiguo**	Si	No
PUENTES Y PICADAS	Ubicación:					
	Nuevo	Si	No	**Antiguo**	Si	No
TRAMPAS	Ubicación:					
	Activas	Si	No	**Inactivas**	Si	No
	Tipo:					
	Comentarios:					
MANGRULLOS, ÁRBOLES	Ubicación:					
Animal muerto, vivo.	Tipo:					
OTROS (especificar).	**Nuevo**	Si	No	**Antiguo**	Si	No
	Comentarios:					
ARMAS DE FUEGO Y BLANCAS	Comunicar inmediatamente a central de DMSA					
EN CASO DE ENCONTRARSE CON PERSONAS AJENAS A LA	Comunicar inmediatamente a central de DMSA					
ESPECIES INVASORAS (Ej. Eucalipto-Pino-Hovenia-Paraiso)						
ESPECIE:	Ubicación:					
	Sobre bordura	Sobre cortafuego	Dentro del Bosque	Altura:	Diámetro:	Cantidad de individuos:

OBSERVACIONES: