


I-01 Recepción de Consulta, Quejas y Mecanismos de Resolución de Conflictos

Grupo Garruchos

POMERA
MADERAS


2026 – V2.1

	RECEPCIÓN DE CONSULTA, QUEJAS Y MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PO 014	Versión: 2.1 Vigencia: 2024 Edición: Abril 2025
---	---	---

Recepción de Consulta, Quejas y Mecanismos de Resolución de Conflictos

Instructivo 01

Elaboración: Esteban Tarnowski	Revisión: Esteban Tarnowski	Aprobación: Gumercindo Irala
--------------------------------	-----------------------------	------------------------------

	RECEPCIÓN DE CONSULTA, QUEJAS Y MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PO 014	Versión: 2.1 Vigencia: 2024 Edición: Abril 2025
---	--	---

1. OBJETIVO:

El presente protocolo instructivo tiene como objetivos:

- Disponer de un canal de comunicación y consulta para recibir las sugerencias, de las Partes Interesadas.
- Describir instrucciones para las comunicaciones (internas o externas), con el objetivo de implementar, mantener y gestionar un sistema de comunicaciones con las partes interesadas, y para asegurar la correcta gestión de denuncias, las consultas, quejas y reclamos de los trabajadores para brindarles las respuestas adecuadas, privilegiando siempre el acuerdo y compromiso entre las partes.
- Organizar metodologías y mecanismos apropiados para atender a las posibles denuncias, consultas, quejas y reclamos de las Comunidades Vecinas y Trabajadores Forestales.

2. ALCANCE:

Este procedimiento se aplicará a las empresas Grupo Garruchos: Garruchos S.A.; Garruchos Forestación S.A. y Forestal Aguara Cuá S.A..

3. RESPONSABILIDADES:

Gerente Forestal. Intervenir o apoyar a los representantes de dirección (RD) en la resolución de los conflictos que se pudieran presentar con las partes interesadas.

Jefes de Áreas. Responder a las consultas y quejas de las partes interesadas y poner en conocimiento al Gerente Forestal cuando sean pertinentes.

Supervisores/Encargados: Recibir las consultas, quejas y reclamos de las partes interesadas, en las unidades operativas a su cargo y darles el curso correspondiente para su resolución.

Contratistas de Servicios Forestales y Trabajadores. Consultar y comunicar a su superior toda inquietud o consulta que tenga frente a una situación problemática o al Jefe de Área y Supervisores de la empresa.


4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Declaración de Principios y Política de SMAS de Pomera Maderas.
- Principios y Criterios del Forest Stewardship Council.
- Seguridad y Salud en el Trabajo Forestal OIT.

5. REQUISITOS LEGALES Y OTROS

- 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.

Elaboración: Esteban Tarnowski	Revisión: Esteban Tarnowski	Aprobación: Gumercindo Irala
--------------------------------	-----------------------------	------------------------------

	RECEPCIÓN DE CONSULTA, QUEJAS Y MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PO 014	Versión: 2.1 Vigencia: 2024 Edición: Abril 2025
---	--	---

- OIT C117 Convenio sobre política social (normas y objetivos básicos), 1962.
- OIT C118 Convenio sobre la igualdad de trato (seguridad social), 1962.
- Constitución Nacional de la República Argentina. Capítulo Primero – Declaraciones, Derechos y Garantías.
- OIT Recomendación sobre la conciliación y el arbitraje voluntarios, 1951 (núm. 92).

6. DESCRIPCIÓN DE COMO ACTUAR Y COMUNICARSE ANTE:

6.1 CANALES DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS:

En el caso de consultas de empleados y/o contratistas habituales, se podrán realizar en forma directa al superior quien, de necesitar más información, la requerirá al RD.

En caso de consultas externas, será el RD, quien contestará o aprobará todas las respuestas a este tipo de consultas y enviará una copia al Gerente, cuando lo crea relevante.

Entre los canales de comunicación a disposición para estas consultas se encuentran:


- Mensajes privados en las distintas redes sociales como ser Instagram, Facebook y LinkedIn de Pomera Maderas;
- El formulario de contacto de la página web www.pomeramaderas.com (Anexo 3).
- Por WhatsApp o en persona con los responsables de las diferentes áreas:
 - Medio Ambiente Salud y Seguridad Ocupacional: Esteban Tarnowski cel: (376-4627812) e-mail etarnowski@pomeramaderas.com
 - Jefe silvicultura zona Uruguay: Jose Añasco cel: (376-4627814) e-mail: janasco@pomeramaderas.com
 - Jefe silvicultura zona Paraná y Posadas: German Andersson cel: (376-4627923) e-mail: gandersson@pomeramaderas.com
 - Jefe de Cosecha: Facundo Bernaudo cel: (376-4627871) e-mail: fbernaudo@pomeramaderas.com
- Formulario de consultas (Ver Anexo 2) disponibles en plataforma de control de contratistas EHS
- Formularios disponibles en buzones en los diferentes centros forestales (Posadas, Garruchos y Puerto Valle). Los mismos estarán también disponibles en los puestos de remitero.

6.2 QUEJAS Y RECLAMOS, METODOS DEMEDIACIÓN:

Las quejas y reclamos formulados serán registradas en el mismo formulario de recepción de consultas FOR-300-1 (Anexo 1), y su respuesta se resolverá en un plazo a determinarse de acuerdo al tipo de consulta. 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. Durante el proceso de resolución, se mantendrá comunicación con dicha parte interesada, a fin de mantenerla informada sobre los avances.

- 1- Recepción de la queja, que se reflejará en el FOR-300-1 (Anexo 1).
- 2- Se procederá a recorrer y visualizar los buzones semanalmente.

Elaboración: Esteban Tarnowski	Revisión: Esteban Tarnowski	Aprobación: Gumercindo Irala
--------------------------------	-----------------------------	------------------------------

	RECEPCIÓN DE CONSULTA, QUEJAS Y MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PO 014	Versión: 2.1 Vigencia: 2024 Edición: Abril 2025
---	--	---

- 3- La queja se deriva al jefe de área correspondiente de la zona afectada.
- 4- El jefe de área tendrá como plazo 15 días para establecer comunicación con la parte interesada afectada y coordinar una reunión para profundizar los motivos de la queja, y los posibles puntos de acuerdo. Esta reunión será documentada y/o registrada.
- 5- De acuerdo al tipo de queja, el jefe de área propondrá a la parte interesada posibles soluciones para la resolución del conflicto y establecerá los plazos a cumplir.
- 6- En caso de no llegar a un acuerdo, el jefe de área deberá elevar el caso a la gerencia forestal para su evaluación y eventual mediación. Durante la misma se podrá invitar a una tercera parte neutral, como los centros de mediación municipales. El gerente tendrá aproximadamente 30 días para concretar la mediación. Si el conflicto es resuelto, se registrará en una planilla de seguimiento.
- 7- Si la mediación no resulta exitosa, se derivará al Departamento de Asuntos Legales, que mantendrá informada a la gerencia de forma periódica sobre los avances del proceso legal.

Las quejas se deberán clasificar en tres grupos, teniendo en cuenta los plazos de resolución posibles y los costos económicos asociados. La siguiente clasificación se realizó en base a las quejas registradas por Pomera en los últimos 10 años.

Conflictividad baja: plazo menor a 60 días y costos bajos.

Conflictividad media: plazo entre 60 y 180 días, y costos medios o bajos.

Controversia de duración sustancial: Conflictividad alta: plazos superiores a 180 días y costos altos.


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 los siguientes aspectos:

- Considerar los desacuerdos como algo natural cuando hay una puja de intereses.
- Abordar la situación problemática 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.

Elaboración: Esteban Tarnowski	Revisión: Esteban Tarnowski	Aprobación: Gumercindo Irala
--------------------------------	-----------------------------	------------------------------

	<p align="center">RECEPCIÓN DE CONSULTA, QUEJAS Y MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</p> <p align="center">PO 014</p>	<p>Versión: 2.1 Vigencia: 2024 Edición: Abril 2025</p>
---	---	--

6.3 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 a delante por el Gerente Forestal, quien definirá las acciones a tomar.

En caso de que las operaciones forestales puedan comprometer el derecho de tenencia o de uso futuro de las comunidades o puedan ser causa directa de disputa, se considerará la suspensión o no inicio de la operación forestal.

En estos casos, se atenderá a la normativa vigente del país y las Convenciones de la OIT apropiadas a cada situación, expuestas en los documentos listados en el punto 5.

DENUNCIAS:

En el caso de detectarse evidencias de actividades ilegales de cosecha, asentamientos y otras actividades no autorizadas (acampe, pesca, caza furtiva, apeo de especies vegetales protegidas, quemas, presencia de ganadería no autorizada, equinos, extracción de productos forestales sin documentación, etc), dentro de los límites de la propiedad, inmediatamente seguir los siguientes pasos: 1) Dar aviso al Jefe/supervisor de Pomera madera o radialmente a la central de operaciones más cercana de Pomera Maderas, quienes decidirán como actuar.

Jefes y supervisores de Pomera Maderas
--




“Priorizar siempre el dialogo, dar aviso al Gerente Forestal, si no es posible concurrir ante la Autoridad (GN, PRIAR, Delegado de Fauna y Flora o Policía) más cercana y manifestar lo ocurrido, mediante una denuncia/exposición policial según la gravedad (DENUNCIA es una manifestación que se hace ante una autoridad acerca de un hecho supuestamente constitutivo de infracción penal. EXPOSICIÓN es la acción y el efecto de exponer ante la autoridad policial, un hecho determinado.)”

7. MECANISMOS DE CONTROL Y VERIFICACIONES:

El personal de Garruchos S.A., Forestal Aguara Cuá S.A., Garruchos Forestación S.A., 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.

Elaboración: Esteban Tarnowski	Revisión: Esteban Tarnowski	Aprobación: Gumercindo Irala
--------------------------------	-----------------------------	------------------------------

	RECEPCIÓN DE CONSULTA, QUEJAS Y MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PO 014	Versión: 2.1 Vigencia: 2024 Edición: Abril 2025
---	--	---

El Formulario, 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 forestales.

8. CONSIDERACIONES:

Grupo Garruchos contempla, en caso de ser necesario, la posibilidad de considerar 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. También contempla el caso en el que pueda comprometerse el derecho de tenencia o de uso futuro de las comunidades. Las operaciones forestales que sean o puedan ser causa directa de disputa, no se iniciarán o se suspenderán hasta que la disputa haya sido resuelta.

9. REGISTROS RELACIONADOS

Registro	Resp.	Retención	Formato
Registro de Normativa Aplicable.	RD	Permanente	Electrónico/Papel
Registro de Accidentes/Incidentes/No Conformidades	RD	Permanente	Papel
Registro de Comunicaciones con las Partes Interesadas	RD	Permanente	Papel


10. LISTA DE DISTRIBUCIÓN:

Electrónica:	Grupo-Pomera Argentina Lista de archivos Útiles en EHS (disponible para los contratistas)
Impresa:	Copias: Una por Jefe y Supervisores de área Una por Frente de trabajo de Contratista

11. REVISIONES:

Versión	Fecha de vigencia	Descripción y/o ítems Modificados
1.0	30/04/2005	Emisión Original
1.1	05/04/2011	Revisión General del Procedimiento
1.2	01/07/2012	De Forma.
1.3	01/07/2014	De Forma.
1.5	01/07/2016	Se incorpora el punto 9. De "CONSIDERACIONES"
1.6	21/02/2017	Lista de distribución (11).
1.7	15/05/2019	Revisión General del Procedimiento
1.8	Agosto 2022	Lista de distribución
1.9	Abril 2024	Canales de comunicación. Anexo 3. Procedimiento de mediación/quejas.
2.0	15/04/2025	Alcance.
2.1	19/02/2026	Canales de comunicaciones internas y externas

Elaboración: Esteban Tarnowski	Revisión: Esteban Tarnowski	Aprobación: Gumercindo Irala
--------------------------------	-----------------------------	------------------------------

	<p style="text-align: center;">RECEPCIÓN DE CONSULTA, QUEJAS Y MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</p> <p style="text-align: center;">PO 014</p>	<p>Versión: 2.1 Vigencia: 2024 Edición: Abril 2025</p>
---	---	--

12. ANEXOS:

13. 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 Grupo Garruchos: Garruchos S.A.; Forestal Aguara Cuá S.A. y Garruchos Forestación S.A..


Consulta interna: aquella mantenida a nivel interno a Grupo Garruchos: Garruchos S.A.; Forestal Aguara Cuá S.A. y Garruchos Forestación S.A.

Consulta externa: aquella mantenida con los clientes, accionistas, organismos gubernamentales, organismos no gubernamentales y la comunidad.

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 Grupo Garruchos: Garruchos S.A.; Forestal Aguara Cuá S.A. y Garruchos Forestación S.A..


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 (paros gremiales).

RD: Representante por la Dirección.

	RECEPCIÓN DE CONSULTA, QUEJAS Y MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PO 014	Versión: 2.1 Vigencia: 2024 Edición: Abril 2025
---	--	---

Anexo 2: Formato de nota sobre delitos ambientales (caza y pesca furtivas): Comunicación con la Autoridad de Aplicación

	Localidad y fecha
<p>Autoridad de Aplicación</p> <p>Dirección postal</p> <p>-----</p> <p>De nuestra mayor consideración,</p> <p>Nos dirigimos a Ud. a fin de informar y dejar constancia por este medio, que se ha encontrado evidencias de, dentro de nuestra propiedad.</p> <p>Con fecha / / , se observó la presencia de</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>en el Establecimiento “.....”, (Municipio de),</p> <p>Sin otro particular, aprovechamos la oportunidad para saludarlos con amable atención.</p> <p>.....</p> <p>(Firma)</p> <p>(Nombre y Apellido)</p> <p>(Cargo)</p> <p>(Empresa)</p>	

	<p align="center">RECEPCIÓN DE CONSULTA, QUEJAS Y MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</p> <p align="center">PO 014</p>	<p>Versión: 2.1 Vigencia: 2024 Edición: Abril 2025</p>
---	---	--


Anexo 2: Medios de Comunicación.

- Instagram

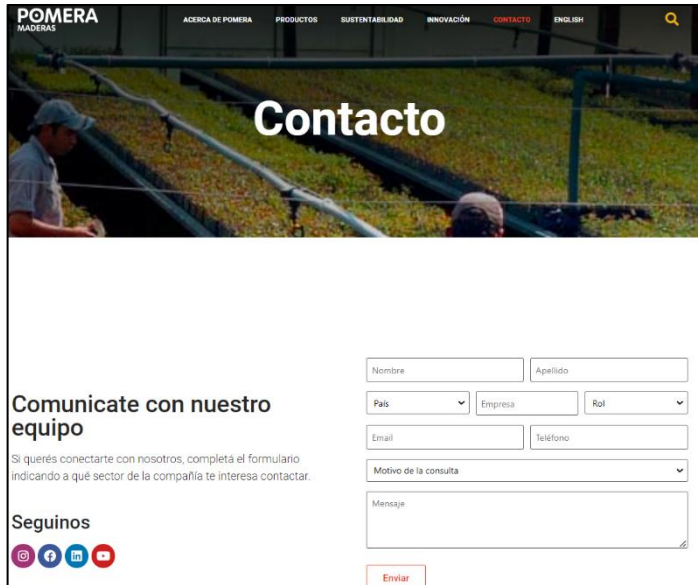


- Facebook



	<p align="center">RECEPCIÓN DE CONSULTA, QUEJAS Y MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</p> <p align="center">PO 014</p>	<p>Versión: 2.1 Vigencia: 2024 Edición: Abril 2025</p>
---	---	--

- Portal Web



- LinkedIn

