

<b>GRUPO DE MANEJO DE CERTIFICACION FORESTAL EX DURAFOR</b>	<b>QUEJAS Y APELACIONES, CONFLICTOS CON VECINOS</b>	Código: PL004
		Tipo: Procedimiento
		Páginas: 1 de 2
		Nº de versión: 01
		Fecha última versión: 2023-12-17
		Aprobado por:
		Grupo

## 1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento a seguir cuando se recibe una queja sobre el dueño/ representante del establecimiento integrante del grupo, mas de un integrante o la totalidad del grupo

## 2. ALCANCE

Todas las áreas de trabajo, tanto sea aquellas desarrolladas por los productores o por el grupo

## 3. RESPONSABILIDADES

La responsabilidad del cumplimiento de este procedimiento del GRUPO DE CERTIFICACION DE MANEJO FORESTAL EX DURAFOR

## 4. DESCRIPCIÓN

### **CONTRATO - TITULARIDAD/ VECINDAD**

Los integrantes del grupo poseen la documentación legal normalmente exigida para demostrar el contrato que le otorgue la debida autorización para realizar las actividades. Así mismo se poseen los respectivos títulos de propiedad de la tierra y de conformación de la sociedad.

### 4.1. Quejas

- 4.1.1. Cuando se recibe una queja ya sea verbal o escrita se recibe directamente por el dueño o productor involucrado o por el grupo o en aspectos de la certificación por la encargada técnica. Esto mismo es válido cuando se recibe una queja o planteo en contra el grupo mismo. También puede recibirse por el correo electrónico: [exduraforprodforestales@gmail.com](mailto:exduraforprodforestales@gmail.com)
- 4.1.2. El o los productor/es involucrado/s asume/n por sí la responsabilidad de investigar y resolver la queja
- 4.1.3. En caso de ser requerido la totalidad de los integrantes del grupo asume la responsabilidad de investigar la queja.
- 4.1.4. La información correspondiente a la queja o planteo se recibe y se procesa directamente
- 4.1.5. En caso de que sea requerido se designa una persona para la investigación. Esta debe realizarla en dos etapas:
  - Establecer la relevancia y pertinencia del asunto. Es decir definir si efectivamente tiene relación con el o los productor/es involucrado/s o con el grupo.

<b>GRUPO DE MANEJO DE CERTIFICACION FORESTAL EX DURAFOR</b>	<b>QUEJAS Y APELACIONES, CONFLICTOS CON VECINOS</b>	Código: PL004
		Tipo: Procedimiento
		Páginas: 2 de 2
		Nº de versión: 01
		Fecha última versión: 2023-12-17
		Aprobado por:
		Grupo

- Si el asunto es relevante; el investigador debe conseguir suficiente evidencia objetiva para respaldar o refutar la queja.

**4.1.6.** El resultado de la investigación debe ser documentado y discutido en el grupo

**4.1.7.** Si la investigación refuta la queja; porque el asunto está fuera del ámbito de los requisitos del grupo porque no hay evidencia objetiva que sostenga la queja, se le debe informar al sujeto que hizo la queja por escrito sobre la resolución y se cierra la queja.

**4.1.8.** Si la investigación sostiene que la queja tiene fundamento, se le debe informar al productor y/o a la totalidad del grupo en el caso de que sea una queja contra el grupo.

**4.1.9.** Si es apropiado, el sujeto que realizó la queja puede participar en la discusión, para identificar acciones que ayuden a resolver el problema.

**4.1.10.** Si el sujeto que hizo la queja no está involucrado o no participa, se le debe informar por escrito explicándole qué se hará. El mismo podrá opinar sobre la decisión tomada con respecto a lo que se hará.

**4.1.11.** Si el sujeto que hizo la queja no está conforme con las acciones que se tomadas para solucionar el problema, éste puede apelar y presentar argumentos o documentación

## **4.2 Apelaciones**

**4.2.1** En caso de ser requerido se podrá resolver mediante litigio ante la justicia.

**En caso de detectarse conflictos con vecinos, por las actividades forestales que se desarrollan en los predios de productores integrantes del grupo o por parte del personal allí afectado, se solicitará la detención de las actividades hasta su resolución y resarcimiento económico de las partes si correspondiera según lo determine la ley.**

**En caso de problemas de tenencia del o de los productor/es integrante/s del grupo, podrá/n ser suspendido/s del registro hasta tanto se solucionen los problemas. No pudiendo en estos casos hacer uso del certificado, logo (si lo tuviera) o documentos internos del grupo hasta que este problema no se resuelva.**