

GRUPO DE MANEJO DE CERTIFICACION FORESTAL EX DURAFOR	QUEJAS, CONTROVERSIAS Y APELACIONES, CONFLICTOS POR TEMAS DE TENENCIA, USO DE LA TIERRA, NORMATIVA LEGAL Y DERECHOS CONSUECUDINARIOS	Código: PL004
		Tipo: Procedimiento
		Páginas: 1 de 3
		Nº de versión: 02
		Fecha última versión: 2025-12-17
		Aprobado por:
		Grupo

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento a seguir cuando se recibe una queja, controversia u apelación por diferentes partes interesadas con el dueño/ representante del establecimiento integrante del grupo, más de un integrante o la totalidad del grupo

2. ALCANCE

Todas las áreas de trabajo, tanto sea aquellas desarrolladas por el o 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. En caso de cambios de titularidad por fallecimiento, venta del campo, cesión de derechos, cambio de empresa titular u otra representación, esta documentación será presentada al grupo.

4.1. Quejas o controversias

- 4.1.1. Cuando se recibe una queja o controversia 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 el responsable de la certificación. Al ser un tema legal pasará a estudio legal por parte del productor o los productores en cuestión, o en el grupo si esto amerita. 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
- 4.1.2. El o lo/s productor/es involucrado/s asume/n por sí la responsabilidad de investigar y resolver la queja o controversia.
- 4.1.3. En caso de ser requerido la totalidad de los integrantes del grupo asume la responsabilidad de investigar la queja o controversia.
- 4.1.4. La información correspondiente a la queja o controversia se recibe y se procesa directamente

GRUPO DE MANEJO DE CERTIFICACION FORESTAL EX DURAFOR	QUEJAS, CONTROVERSIAS Y APELACIONES, CONFLICTOS POR TEMAS DE TENENCIA, USO DE LA TIERRA, NORMATIVA LEGAL Y DERECHOS CONSUETUDINARIOS	Código: PL004
		Tipo: Procedimiento
		Páginas: 2 de 3
		Nº de versión: 02
		Fecha última versión: 2025-12-17
		Aprobado por:
		Grupo

4.1.5. En caso de que sea requerido se designa una persona para la investigación. Esta debe realizarla en 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.
- Si el asunto es relevante; el investigador debe conseguir suficiente evidencia objetiva para respaldar o refutar la queja o controversia
- Para todos los casos se deben asegurar los registros e información que incluyan las acciones definidas o realizadas para solucionar el problema

4.1.6. El resultado de la investigación debe ser documentado y discutido con el o los productores o en el grupo

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

4.1.8. Si la investigación sostiene que el planteo tiene fundamento, se le debe informar al productor y/o a los productores afectados o a la totalidad del grupo de ser necesario.

4.1.9. Se deben detallar las acciones realizadas para solucionar el problema planteado, los resultados obtenidos si correspondiere, incluyendo si así fuese necesario una compensación justa para la, o las personas o la comunidad involucrada. Se tomaran en cuenta la necesidad de compensar a personas locales en caso de pérdidas o daños que pudieran haber afectado sus derechos legales, o consuetudinarios, de propiedad de recursos o los medios de vida

4.1.10. En caso de detectarse conflictos 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, si estas son de importante magnitud, de larga duración o que afectan un número significativo de intereses

4.1.11. Si es apropiado, el sujeto, o personas o comunidad que realizó la queja o controversia puede/n participar en la discusión, para identificar acciones que ayuden a resolver el problema.

4.1.12. Si el o las personas que hizo la queja o planteó la controversia no está/n involucrado/s o no participa/n, se le debe informar por escrito explicándole qué se hará. El mismo o estos podrá/n opinar sobre la decisión tomada con respecto a lo que se hará.

GRUPO DE MANEJO DE CERTIFICACION FORESTAL EX DURAFOR	QUEJAS, CONTROVERSIAS Y APELACIONES, CONFLICTOS POR TEMAS DE TENENCIA, USO DE LA TIERRA, NORMATIVA LEGAL Y DERECHOS CONSUECUDINARIOS	Código: PL004 Tipo: Procedimiento Páginas: 3 de 3 Nº de versión: 02 Fecha última versión: 2025-12-17
		Aprobado por: Grupo

4.1.13. En caso de aquellas controversias/quejas sin resolver, se deberán detallar las razones por las cuales no han sido solucionadas y como se actuará para dar un correcto resultado al planteo.

4.1.14. Si la parte que hizo la queja o mantiene su controversia, o no está conforme con las acciones que se han tomado para solucionar el problema, ésta puede apelar y presentar argumentos o documentación y continuar con los canales legales u otros que ameriten.

4.2 Apelaciones

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

En caso de problemas de tenencia de alguno o más de un integrante del grupo, podrá/n ser suspendido/s del registro del grupo 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. Para recuperar su espacio deberá mantener informado al grupo y presentar un informe de lo actuado con la posición de la contraparte.