

	PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS / QUEJAS / CONTROVERSIAS	PRO-007-07	
		01/09/2022	1 de 6

1. OBJETIVO

El objetivo de este informe es establecer las pautas básicas a utilizar en la negociación para la resolución de conflictos y gestión de quejas dentro de las actividades de Forestal Bancaria.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a disputas por derecho de uso de la tierra, reclamaciones de terceros (quejas) y conflictos con el personal propio o contratado de todo Forestal Bancaria.

3. RESPONSABILIDAD

La resolución de conflictos será responsabilidad de quién tenga la autoridad para negociar, de acuerdo a la disputa de que se trate. Normalmente, lo tratará el Responsable de RRHH, quien, cuando exceda su nivel de responsabilidad, lo eleva a nivel de Directores Forestales y éste eventualmente al órgano más alto que es el Consejo Honorario de la Caja de Jubilaciones y Pensiones Bancarias.

4. DESARROLLO

4.1 RECEPCIÓN DE QUEJAS

4.1.1 Quejas y denuncias

Los datos de contacto de la empresa se hacen públicos por diferentes medios (material impreso, contacto directo de supervisores con comunidades y vecinos, página web, correos electrónicos, etc.) a fin de posibilitar que cualquier persona acceda a las formas de contacto para presentar eventuales quejas o denuncias.

En caso de recibirse quejas o denuncias, tanto en forma directa como a través de terceros o medios de comunicación, se actuará de acuerdo con el presente documento.

Las quejas o denuncias transmitidas en el campo serán recibidas por el personal y enviadas al área de RRHH o Gerente general.

Es importante cuidar los plazos transcurridos entre que se recibe una queja o denuncia y se le da el seguimiento correspondiente, para el primer contacto no deberán pasar más de tres días hábiles. En las siguientes instancias del tratamiento del asunto, se deberá actuar de forma responsable procurando minimizar los tiempos hasta la resolución del conflicto.

4.1.2 Reclamaciones de terceros

En caso de reclamaciones de terceros, sea por vía telefónica o personalmente, esta será recibida por escrito en el formulario dispuesto para tal fin (Formulario de Quejas) o por correo electrónico de una tercera parte o un correo interno en caso de llamadas.

Luego se derivará la reclamación al área correspondiente, poniendo un plazo de tres días para dar una respuesta preliminar.

Una vez recibida la respuesta de parte del responsable de área, se enviará al reclamante esta respuesta preliminar, dejando abierta la posibilidad, dependiendo del caso, de realizar nuevas aclaraciones y comunicaciones.

	PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS / QUEJAS / CONTROVERSIAS	PRO-007-07	
		01/09/2022	2 de 6

4.1.3 Reclamaciones de personal propio

Las reclamaciones realizadas por personal propio serán recibidas en primera instancia por el superior inmediato, quien se comunicará, en caso de que sea pertinente, con el área Recursos Humanos.

De acuerdo con el tema se dará curso a la reclamación y se dará una respuesta en el término de una semana.

4.2 CONDICIONES GENERALES

- Se procurará en todas las formas posibles la prevención de conflictos internos o con otras partes, promoviendo el diálogo y la solución pacífica de las situaciones que se presenten.
- La resolución de conflictos se realizará siempre en el marco de la normativa aplicable y con el asesoramiento legal pertinente en caso necesario.
- Se asignará a la persona más idónea para resolver la situación acorde a las características de la misma y al perfil de las partes involucradas.
- Se procura generar un proceso transparente, abierto y aceptable para todas las partes con el objetivo de llegar a acuerdos. El proceso debe contemplar una facilitación y procurar una resolución imparcial.
- En caso de ser necesario se recurrirá para las negociaciones a la mediación o facilitación de una tercera parte imparcial o independiente.
- Si los conflictos implican cualquier tipo de agresión física se acudirá a las autoridades policiales, realizando las denuncias del caso según corresponda.
- Se difunde un resumen del proceso de resolución de conflictos incluyendo formas de contacto a través de la Política de Gestión, Resumen público de Plan de Manejo y durante las visitas a partes interesadas donde se involucra y consulta a actores sociales sobre el proceso previsto de resolución de conflictos.
- Los involucrados en cualquier tipo de controversia o conflicto podrán dirigir un correo electrónico detallando la situación a info@forestalbancaria.com. La denuncia será tratada con respeto y confidencialidad, participando asesores independientes y /o contando con asesoramiento legal cuando corresponda, y se tomarán las medidas necesarias según el caso.
- Cesan las operaciones en áreas donde existen controversias de magnitud sustancial; o de duración sustancial; o que envuelven un número significativo de intereses
- Se identifican y responde a las quejas de los trabajadores y actores sociales en general, o bien se resuelven, o están siguiendo el proceso de resolución.
- Se mantienen registros actualizados de todas las controversias relacionadas con los impactos de las actividades de manejo, quejas de los trabajadores relacionadas con la pérdida o daño de la propiedad de los trabajadores, enfermedades laborales o lesiones, y todas las situaciones de conflicto que puedan suceder. El registro incluye los pasos dados para solucionar las quejas y los resultados de todos los procesos de resolución de controversias, incluyendo compensaciones justas; y Las controversias sin resolver, las razones por las cuales no han sido resueltas y cómo serán resueltas.
- Se ofrece una compensación justa a los trabajadores por pérdida o daño de su propiedad en relación con el trabajo y enfermedades laborales o lesiones – cumpliendo con las obligaciones legales según el organismo competente.
- Compensaciones: En caso de ser pertinente la compensación a una tercera parte por daños y perjuicios reales, y que la compensación no se encuentre prevista en el contrato entre las partes o en la normativa vigente, la misma se definirá de común acuerdo o por mediación de un tercero definido entre las partes, teniendo en cuenta el costo real del daño o perjuicio ocasionado.

	PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS / QUEJAS / CONTROVERSIAS	PRO-007-07	
		01/09/2022	3 de 6

4.3 DESCRIPCIÓN DE CASOS A MODO DE EJEMPLO

Acoso

Se establece en la política de gestión y plan de manejo el mecanismo para la resolución confidencial y eficaz para denunciar, actuar y eliminar los casos de acoso sexual, laboral, y discriminación basada en el sexo, raza, etnia, religión, el estado civil, la maternidad/paternidad o la orientación sexual.

Corrupción

Se vela por el cumplimiento de la política para evitar casos de corrupción, atendiendo sospechas o hallazgos.

Si se identifica un caso de soborno, coerción y otras formas de corrupción se implementan medidas correctivas y sanciones según corresponda.

Situaciones relacionadas con leyes aplicables o derecho consuetudinario

Se procura atender de manera oportuna, imparcial y justa de controversias relacionadas a leyes aplicables o de derecho consuetudinario en un proceso abierto y aceptable para todas las partes

Se mantienen registros actualizados de todas las controversias relacionadas con las leyes aplicables o el derecho consuetudinario

Situaciones con individuos u organizaciones con derechos de tenencia o usufructo de tierras de la empresa

La empresa no adquirirá bajo ninguna circunstancia campos en los cuales se planteen situaciones de tenencia que puedan generar cualquier conflicto potencial.

En caso de surgir algún conflicto con individuos, organizaciones o empresas que tengan usufructo de la tierra o sus recursos, se evaluarán los derechos legales involucrados a fin de disponer las medidas pertinentes.

Se interrumpirán las operaciones que puedan ser causa de disputa cuando existan derechos de tenencia o uso, hasta tanto las situaciones correspondientes sean resueltas.

Situaciones con compradores de bosques

Se considerarán de acuerdo a los términos del contrato entre las partes y en el marco de la normativa nacional aplicable.

Situaciones con empleados directos

Se respetarán los derechos laborales de los empleados.

Se atenderán a los representantes de sindicatos cuando así lo soliciten.

Se atenderán los reclamos laborales que resulten pertinentes en el marco de la normativa vigente, con la disposición de solucionar cualquier reclamo justo en beneficio del empleado.

Situaciones con contratistas o prestadores de servicios

Se considerarán de acuerdo a los términos del contrato entre las partes y en el marco de la normativa nacional aplicable.

Se establecerá en el contrato las condiciones de trabajo de las empresas contratistas o prestadoras de servicios y las medidas a adoptar en caso de conflictos laborales.

Los operarios de empresas contratistas deberán estar informados de sus derechos, lo cual será responsabilidad del empresario correspondiente.

De generarse conflictos se procurará que la empresa contratista o de servicios solucione internamente el problema con sus empleados.

Se solicitará asesoramiento legal y/o mediación de terceros en caso de que el conflicto no pueda ser resuelto y afecte directamente al contratante, o que ocurra incumplimiento de los términos del contrato por parte de la empresa contratista.

Situaciones con arrendatarios o pastoreantes

En caso de conflictos con arrendatarios o pastoreantes se procurarán solucionar de común acuerdo entre las partes y según los términos del contrato correspondiente.

	PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS / QUEJAS / CONTROVERSIAS	PRO-007-07	
		01/09/2022	4 de 6

Situaciones con beneficiarios de usos del bosque

En caso de generarse cualquier conflicto con beneficiarios de usos del bosque que no pueda ser resuelto en forma inmediata y que genere un riesgo para personas o recursos se interrumpirá la adjudicación de dicho uso. Cuando el conflicto no implique riesgos inmediatos para personas o recursos se procurará ajustar los términos de entendimiento a fin de permitir que se prosiga con la actividad correspondiente.

Situaciones con actores sociales (afectados o interesados)

Ante la identificación de cualquier situación que pueda generar conflicto se aplicará inicialmente el principio precautorio, adoptando todas las medidas al alcance para evitar molestias o disturbios, y estableciendo comunicación con las partes potencialmente afectadas para informarles de la situación.

En caso de que se entienda que hay perjuicios para terceros causado por las actividades forestales del establecimiento se procurará compensar justamente a los afectados.

Si los conflictos no pueden ser dirimidos en un clima de buena vecindad se acudirá a los organismos locales, departamentales o nacionales pertinentes, o en su caso a la justicia, en el marco de la normativa departamental y nacional aplicable.

Con referencia a conflictos potenciales relacionados con actividades de cosecha:

Se proporcionará información a los vecinos y comunidades locales previo al inicio de las actividades.

Cuando corresponda se instruirá a los transportistas a fin de minimizar los riesgos y perturbaciones vinculados al tránsito pesado a través de los pueblos.

Se establecerá comunicación con vecinos eventualmente afectados por tránsito para acordar medidas de mitigación y compensación de impactos, en coordinación con otras empresas forestales de la zona.

Se procurará que los contratistas empleen mano de obra local y generen beneficios directos a las comunidades por el uso de servicios locales.

Si alguno de los empleados de contratistas causa disturbios en la zona se solicitará a la empresa su remoción.

Conflictos con actores no locales

Se procurará transparencia en su gestión, brindando información pública sobre sus actividades y divulgando los resultados de sus estudios y monitoreos.

En caso de presentarse situaciones de conflictos con actores no locales, como ONGs, sindicatos u otras organizaciones, se procurará solucionar el tema brindando la información requerida y solucionando las situaciones que se presenten, cuando éstas resulten justas y verdaderas.

Se solicitará el asesoramiento de expertos y la mediación de terceras partes en caso de que la situación lo amerite.

5. REGISTROS

Se conservan formularios de recepción de quejas, correos electrónicos, actas de las reuniones de negociación y acuerdos firmados en oficina de RRHH durante cinco años.

6. Modificaciones a versión anterior

Se agrega posibilidad de prever compensaciones, acorde a criterio 4.5.3.

2022: Se agregan ejemplos de casos particulares: acoso, corrupción, compensaciones, gestión de quejas en distintos formatos, etc.

	PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS / QUEJAS / CONTROVERSIAS	PRO-007-07	
		01/09/2022	5 de 6

ANEXOS

LINEAMIENTOS DE NEGOCIACIÓN DE CONFLICTOS

Fases del Proceso de Negociación

Fase de Preparación

Es sumamente importante contar con la mayor cantidad de información relativa a las partes en conflicto, no sólo sobre los puntos discordantes sino, sobre todo, acerca de las maneras de concebir y actuar sobre la problemática en cuestión.

Fase de Elaboración de Estrategias

Debe fijarse un plan estratégico a través de la preparación de argumentos originales con base en pruebas impactantes que se conviertan en razonamientos categóricos y persuasivos.

Se debe a priori, establecer márgenes límites de negociación, previendo que puede pasar si no se llega a acuerdos. Se deben establecer alternativas de solución.

Fase de Desarrollo

El responsable utilizará en todo momento las técnicas de comunicación, escucha y observación, ya que todo el proceso de negociación está basado en la continua transmisión de ideas validadas a través de argumentos.

No debe confiar plenamente ni subestimar a la contraparte en conflicto pues a veces, demuestran cierta debilidad o inferioridad como medida de precaución.

Debe tratar de crear un clima de no confrontación respetando las posturas de la contraparte. Debe esforzarse por ampliar su capacidad de situarse siempre en el lugar del otro, logrando comprender mejor la posición y proponer soluciones creativas e interesantes.

Debe tener paciencia y no mostrar nunca la impresión de querer terminar el proceso cuanto antes. Hay que argumentar con firmeza, pero nunca con imposición, es importante tratar de persuadir mediante la razón y la emoción.

Fase de Conclusiones y Acuerdos

En esta fase conclusiva, el representante debe ser lo más flexible posible, pensando que a veces se pueden encontrar soluciones bajo otros enfoques, que a la larga pueden conducir a objetivos mejores de los previstos.

El compromiso logrado debe establecerse por escrito y con la participación de todas las partes involucradas.

En lo posible, debe proponer a las contrapartes mecanismos concretos que faciliten y, de alguna manera, garanticen el cumplimiento de los acuerdos establecidos. En este sentido, debe dar seguimiento al cumplimiento de los acuerdos de ejecución inmediata.

Debe tratar de concluir todos los procesos de negociación hasta que las partes se encuentren satisfechas al haber cubierto, en gran medida, los objetivos previstos. De esta manera dejará la oportunidad abierta para negociaciones futuras.

Elementos de la Negociación

Todo proceso de resolución de conflictos debe contar con los siguientes elementos.

Los Objetivos de la Negociación: Hacer el mejor uso de los recursos con que se cuenta, tratando de no acordar algo que deba ser rechazado.

Espacio de Concertación: Es el lugar en que se realiza el proceso de negociación: el entorno físico, social. Es el marco espacio-temporal para establecer y poder moverse en la negociación.

Concertación: Proceso de obtener acuerdos sobre qué se debe hacer o sobre qué se puede hacer para solucionar los problemas. Al concertar se adjudican responsabilidades que deben ser monitoreadas.

Proceso Integrador: Es el proceso de negociación en el que existen bastantes perspectivas para que ganen las partes en conflicto.

Método MANN

	PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS / QUEJAS / CONTROVERSIAS	PRO-007-07	
		01/09/2022	6 de 6

Es un método útil para hacer un análisis de la propia situación antes de la negociación. Es un plan alternativo en caso de que la negociación falle.

Alternativas o soluciones particulares posibles. Se buscan soluciones por esfuerzo propio, de esta forma puede evitarse llegar a la instancia de negociación

Intereses de las partes. Se caracterizan por las necesidades, deseos, esperanzas y temores de las partes que buscan soluciones particulares acudiendo a instancias superiores como árbitros para la búsqueda de soluciones dictaminadas. En este caso se acepta la legitimidad o consideración de la justicia, más allá de la voluntad posible de las partes.

Compromisos o afirmaciones de lo que una parte hará o no. Son las opciones o gama total de posibilidades con las que las partes pudieran llegar a posibles acuerdos sin negociar previamente. Estos compromisos, con instancias superiores, a veces entran en contradicción con lo que las otras partes han logrado en el mismo sentido.

Comunicación o eficiente intercambio recíproco de información. En este caso la negociación no es evidentemente necesaria ya que el intercambio de información permite soluciones pactadas que pueden o no mantenerse en el tiempo. Aquí se da una relación de mejora en la habilidad de interacción, enfrentando constructivamente las diferencias, siendo estrictos y rígido con el problema, pero suaves con las personas.