ÍNDICE

1. OBJETIVO 2
2. ALCANCE 2
3. RESPONSABILIDADES 2
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 2
5. REQUISITOS LEGALES Y OTROS 2
6. DEFINICIONES (ABREVIATURAS) 3
7. DESCRIPCIÓN 3
   7.1 Consultas internas y externas 3
   7.2 Quejas/Mediación 4
   7.3 Conflictos 5
   7.4 Acoso y canales de denuncia 5
8. MECANISMOS DE CONTROL Y VERIFICACIONES 5
9. LISTA DE DISTRIBUCIÓN 6
10. REVISIONES 6
11. ANEXOS 6

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como objetivos:

a) Disponer de un canal de comunicación y consulta para recibir las sugerencias, de las Partes Interesadas.
b) Organizar metodologías para atender a las quejas y reclamos de las Comunidades Vecinas y Trabajadores Forestales.

2. ALCANCE

FORESTAL SYLVIS.

3. RESPONSABILIDADES

Gerentes: Responder a las consultas y quejas de las Partes.

Jefes de Área: 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 a su superior toda inquietud o consulta que tenga frente a un problema no resuelto o al jefe de Área y Supervisores de campo de Forestal Sylvis.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

a) Principios y Criterios del Forest Stewardship Council.

Elaboración: Cecilia Vazquez Responsables: Forestal Sylvis	Revisión: Francisco Gustale / Piero Fiorio. Responsables: Forestal Sylvis	Aprobación: Raúl Gauto. Director Forestal Sylvis

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 Forestal Sylvis.

a) **Consulta interna:** aquella mantenida a nivel interno a Forestal Sylvis, con los empleados y con los Contratistas habituales.

b) **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 FORESTAL SYLVIS.

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 entre empleados y contratistas habituales, se podrán realizar en forma directa al superior quien, de necesitar mayor información, la requerirá a la gerencia.

En caso de Consultas Externas, será el encargado de campo, quien contestará o aprobará todas las respuestas a consultas externas.

Las Consultas Externas de la Parte Interesada son recibidas y registradas mediante el Formulario de Consultas de Partes Interesadas Externas (Anexo 1), de la cual se realiza un seguimiento hasta lograr cerrar la misma. Posteriormente el encargado de campo informa de la respuesta a la Parte Interesada Externa.

Las Consultas de Partes Interesadas Externas que lleguen a la empresa a través de los empleados (vía telefónica, email o personales), serán derivadas al encargado de campo para su resolución.

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

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

Queda prohibida la tenencia, el transporte y el comercio de carne de caza, así como el ingreso de armas de fuego en las instalaciones y vehículos de la Organización. Asimismo, en el caso de detectarse delitos ambientales como evidencias de caza, pesca furtiva y su comercialización, apeo de árboles nativos, quemas intencionales, entre otros, dentro de los límites de la propiedad, los mismos serán comunicados a la autoridad de aplicación, quedando un registro cuyo modelo se presenta en el Anexo 2.

En caso de emergencias ambientales o accidentes laborales o pérdidas de patrimonio, el vocero oficial será el responsable de campo.

7.2 Quejas/Mediación

Las quejas formuladas serán registradas en el mismo formulario de Consultas (Anexo 1), 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 Forestal Sylvis, 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 Director, 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.

7.4 Acoso y canales de denuncia

Forestal Sylvis rechaza de manera categórica cualquier forma de acoso, ya sea laboral, sexual, verbal, psicológico o físico, dentro de sus operaciones y áreas de influencia. Toda persona que se sienta víctima o testigo de una situación de acoso puede y debe reportarla de forma confidencial a través de los canales establecidos por la empresa: buzón de quejas, correo electrónico oficial o comunicación directa con los responsables designados del área de Recursos Humanos o Responsables Sociales. Las denuncias serán tratadas con seriedad, confidencialidad y sin represalias, siguiendo un proceso justo y transparente conforme a la normativa interna y la legislación vigente.

8. MECANISMOS DE CONTROL Y VERIFICACIONES

El personal de FORESTAL SYLVIS 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 Consultas de Partes Interesadas Externas (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 la Gerencia Forestal.

9. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Electrónica:	www.forestalsylvis.com

10. REVISIONES

Versión	Fecha de vigencia	Descripción y/o ítems Modificados
1	23/04/2024	Emisión Original.
2	20/07/2025	Se agregó sobre Acoso y canales de denuncias
3	13/05/2026	Se agregó en el 7.1 la palabra Comercialización

11. ANEXOS

Anexo 1. Formulario Consulta de Partes Interesadas.

Forestal SYLVIS

ANEXO 1: FORMULARIO DE CONSULTAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

SISTEMA DE GESTIÓN SOCIAL Y CANAL DE DENUNCIAS • VERSIÓN 2.0

Nota importante: Este formulario puede ser presentado de forma totalmente anónima si así lo desea. Si decide aportar sus datos, se garantiza absoluta confidencialidad en el tratamiento de la información según los protocolos de la empresa.

1. CLASIFICACIÓN INICIAL

Tipo de trámite o caso:

[ ] Consulta Interna
[ ] Consulta Externa
[ ] Queja / Reclamo
[ ] Denuncia de Acoso (Confidencial)

Sector correspondiente:

[ ] Forestal
[ ] Ganadería
[ ] Otros

2. DATOS PERSONALES (OPCIONAL)

Nombre y Apellidos: _____

Datos de contacto (Teléfono / Email): _____

Relación con la Empresa: [ ] Trabajador Directo [ ] Contratista Habitual [ ] Comunidad Vecina [ ] Otro

3. DETALLES DE LA SOLICITUD, QUEJA O SUGERENCIA

Unidad de Manejo / comunidad afectada: _____

Descripción detallada de la situación o consulta:

Propuesta de solución presentada por el afectado (si aplica):

4. SEGUIMIENTO Y COMPROMISO

¿Desea coordinar una entrevista o reunión presencial con el Responsable Social o Encargado del Proyecto para discutir el caso?

[ ] **SÍ** (Requiere haber proporcionado datos de contacto en la Sección 2)

[ ] **NO** / Prefiero mantenerlo de forma anónima

** Tenga en cuenta que en caso de quejas o sugerencias totalmente anónimas, el seguimiento y la resolución final del caso serán publicados de manera transparente en las carteleras informativas habilitadas al alcance de todos tan pronto el problema sea solucionado.*

RECUADRO EXCLUSIVO PARA RECEPCIÓN DE LA EMPRESA (SISTEMA DE GESTIÓN V2)

Fecha de recepción: _____ **Código de Referencia:** _____

Medio de ingreso: [ ] Buzón Físico [ ] Correo [ ] Verbal/Directo **Nombre y firma del receptor:** _____

ANEXO 2. Formulario de Registro de Incidentes Ambientales

REGISTRO DE INCIDENCIAS Y DELITOS AMBIENTALES (ANEXO 2)

Control y seguimiento de hallazgos, ilícitos y medidas correctivas dentro de la Unidad de Manejo Forestal (UMF)

N°	Fecha y Hora	Ubicación / UMF / Sector	Descripción del Hallazgo / Delito Detectado	Acciones Inmediatas Tomadas	Autoridad Notificada y N° de Nota / Oficio	Responsable del Registro