

PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, RECLAMOS CON EL ENTORNO SOCIAL Y/O ACTIVIDAD ILEGAL

Elaborado por: William Pedulla

Aprobado por: Dan Guapura

Firma:

Firma:

Cargo: Consultor Externo

Cargo: Gerente General

Fecha: 20/07/2025

Fecha: 20/07/2025

DISTRIBUCIÓN CONTROLADA

1.0 Objetivo:

- 1.1 Este procedimiento describe los pasos a seguir para resolver los posibles conflictos y reclamos relacionados con impactos negativos (incendios, tránsito de camiones, invasión de especies exóticas, alambrados, porteras, etc.) producto de las operaciones de los predios que integran el GRUPO AF que afecten a su entorno social y disputas por tenencias de tierra y derechos de uso.
- 1.2 Como resolución del conflicto se entiende a llegar a un acuerdo entre ambas partes de manera rápida y de la forma menos costosa posible.

2.0 Alcance:

Se aplica a todos los reclamos hacia la organización que provengan del entorno social.

3.0 Responsables:

- 3.1 Quien reciba el reclamo
- 3.2 Jefe de Administraciones Forestales

4.0 Metodología:

- 4.1 Ante la recepción de un reclamo o la aparición de un conflicto se debe informar del mismo al Jefe de Administraciones Forestales y al responsable del sistema de gestión (plazo de 10 días).
- 4.2 El jefe de Administraciones Forestales fijará una reunión entre las partes involucradas en el caso que estime necesario, de lo contrario si corresponde, se establece el plan de acción y se ejecuta (plazo de 1 mes). Una vez ejecutada la acción el supervisor o el jefe dependiendo del reclamo y del reclamante se pondrá en comunicación para evaluar la conformidad con lo realizado.
- 4.3 En el caso que el Jefe fije una reunión, se analizará la pertinencia del reclamo y las posibles soluciones al conflicto, buscándose llegar a una propuesta satisfactoria para todas las partes.
- 4.4 Se estudiarán los recursos necesarios para implementar dicha propuesta, se establecerán responsables para llevarla a cabo y plazos.

- 4.5 En caso de ser necesario se planteará la propuesta a la Gerencia General para su aprobación (cuando el costo de la reparación supere los 2000 usd).
- 4.6 Se ejecutará la propuesta.
- 4.7 En el caso de que se entienda que la queja o reclamo no es pertinente, se archiva la misma y se informa por escrito o audio (puede ser WhatsApp) al interesado de los motivos de la no pertinencia.
- 4.8 En el caso que un reclamo (controversia) quede sin resolver se deberá dejar registro de las razones por la cual no se pudo resolver y como serán resueltas (Registro de Reclamos y Quejas).
- 4.9 Se establecen actividades para evitar daños y estas actividades comprenden prevención de incendios, para esto la empresa forma parte del grupo de prevención de incendios formado por varias forestales los cuales están entrenados y se establecen medidas de contingencia bien definidas. Se planifica el tránsito de camiones para el transporte de la madera, se da aviso a la parte afectada y se evita la circulación los días de lluvia, se da aviso a la parte afectada en el caso de aplicaciones aéreas y se toman todos los recaudos necesarios para impactar lo menos posible en la comunidad.
También se establece los criterios a utilizar en el caso de robo de madera, el mismo es informar al jefe de Adm. Forestal y tanto él como sus SC son los responsables de realizar la denuncia correspondiente, siempre que hay robo de madera se debe realizar la denuncia. En caso de disputas de tierra por tenencia de uso, se avisa al jefe de Adm. Forestal y se detiene la actividad hasta resolver el conflicto siempre por la vía legal.

5.0 Actividad Ilegal o impacto no deseado

- 5.1 Se establece un programa de monitoreo de la actividad ilegal, el cual consta de la recorrida al campo por parte de los responsables asignados en el programa (el jefe de cosecha puede cambiar los responsables dependiendo de la actividad). Los SC deberán hacer la recorrida a campo y completar el informe de monitoreo con frecuencia anual, se establece un programa para el monitoreo de posibles actividades ilegales, condiciones del suelo, situación del entorno cercano, vecinos, camino, comunidad, etc.

- 5.2 En el caso de detectar una actividad ilegal o impacto no deseado se informa inmediatamente a los jefes del área (cosecha y silvicultura).

5.3 Denuncias de actividad Ilegal

Tanto el jefe del área como los SC una vez enterados de la actividad ilegal proceden de la siguiente forma: en caso de ser personas que están de campamento (caza, pesca), en una primera instancia se les informará que el predio pertenece a una propiedad privada y se los invitará a salir. En caso de rehusarse a salir o si reinciden en la invasión a la propiedad privada se realizará la denuncia en el destacamento policial más cercano, esta denuncia la realizará el jefe de administración forestal o los SC (según quien se encuentre en el lugar).

En caso de tratarse de cualquier otra actividad ilegal que atente contra el patrimonio de los predios que integran EL GRUPO AF se procederá a realizar la denuncia policial en forma inmediata.

Cese de actividades / Operaciones:

Se establece el cese de actividades / operaciones en los casos que existan controversias relacionadas con las leyes aplicables o el derecho consuetudinarios que sean de magnitud sustancial o de duración sustancial o que envuelvan un número significativo de intereses.

En el caso de impacto no deseado se informa a los jefes y se analiza la situación.

6.0 Registro

Todas las quejas o reclamos recibidos, así como las acciones derivadas de las mismas deben quedar registradas con su resolución en el Registro de Reclamos y quejas de Agro Empresa Forestal S.A. (GRUPO AF).

Las denuncias en caso de robo de madera son archivadas en la oficina de Montevideo como registro durante un tiempo de 5 años.

Procedimiento para la
resolución de conflictos y/o
reclamos del entorno social.

Código: GAF PR 03

Revisión: 4

En caso de disputas por tenencia de uso de tierras el expediente queda en el ámbito legal por siempre.

MODIFICACIONES ÚLTIMA VERSIÓN:

De Revisión 0 a 1: se cambia el logo, se cambia el aprobador del documento y se hace referencia al GRUPO AF.

De Revisión 1 a 2: se actualiza el documento.

De Revisión 2 a 3: Se agrega los lineamientos definidos en el ítem 1.6.3 y 1.6.4 del FSC – STD-URU-01-2021

De Revisión 3 a 4 se actualiza la metodología a seguir agregando la aprobación del Gerente para gastos superiores a 2000 usd.