

Contenido

1	OBJETIVO	2
2	ALCANCE	2
3	RESPONSABILIDADES	2
4	REQUISITOS LEGALES Y OTROS	2
5	DEFINICIONES	3
6	COMPROMISO DE DIALOGO Y BÚSQUEDA DE ACUERDOS	4
7	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN	4
7.1	Recepción de comunicaciones	5
7.2	Respuesta a comunicaciones recibidas	6
8	DIFUSIÓN Y PREVENCIÓN DE CONTROVERSIAS	6
8.1	Difusión	6
8.2	Prevención y Cese de actividades	6
9	PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS CON INVOLUCRAMIENTO CULTURALMENTE APROPIADO	7
9.1	<i>Controversias por tenencia de tierra, usos u otros derechos</i>	9
9.2	<i>COMPENSACIONES</i>	9
10	PROCEDIMIENTO DE APELACIONES	10
11	PROCEDIMIENTO EN CASO DE MEDIACIÓN	11
12	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	11
13	ANTEDECENTES DE CAMBIOS	11
14	ANEXO I CONVENIO DE CONFIDENCIALIDAD	13
15	ANEXO II: ACTA DE FINALIZACIÓN POR ACUERDO	14
16	ANEXO III: ACTA DE FINALIZACION POR NO ACUERDO	15

1 OBJETIVO

Este documento describe el proceso que debe adoptar la Administración del Grupo Garabí en las Unidades de Manejo Forestal, para asegurar la resolución oportuna, independiente y eficaz de las comunicaciones y controversias presentadas por trabajadores, partes interesadas internas o externas, relacionadas con la gestión social, ambiental y económica del Grupo. De esta manera, se genera un canal de comunicación formal con los grupos de interés.

2 ALCANCE

A todo el personal de la Administración Forestal de Grupo Garabí, personal de todas las empresas de Servicios Forestales, pueblos indígenas, comunidades locales y/o partes interesadas internas o externas. Éste documento se encuentra a disposición pública.

3 RESPONSABILIDADES

Dirección: definir la metodología para la gestión de comunicaciones y resolución de controversias. Asegurar la disponibilidad de recursos para una gestión eficaz. Facilitar la comunicación, la prevención y la resolución de controversias.

Gerentes: gestionar las comunicaciones y controversias de las partes interesadas internas y externas, y elevarlas a la dirección para su conocimiento. Facilitar la comunicación, la prevención y la resolución de controversias.

Supervisores: recibir las comunicaciones y controversias de los operarios que se desempeñan en las empresas de servicios forestales a su cargo; dar inicio a la gestión para su resolución. Trabajar en equipo con el Encargado de Gestión Social

Encargado de gestión social: facilitar la comunicación, prevención y resolución de controversias. Colaborar en las acciones necesarias para la gestión de las comunicaciones y controversias. Actuar de mediador en los casos donde no se logre una resolución eficiente entre las partes. Evaluar y determinar cuál es el mejor método de resolución para cada caso, trabajar en conjunto con supervisores y la gerencia para optar por las mejores resoluciones.

Empresas de Servicios y Operarios Forestales: elevar a sus Supervisores toda inquietud, consulta o controversia que tenga en relación a una mejora o problema no resuelto. Dejar por escrito en el cuaderno de obra, cada una de las cuestiones elevadas.

4 REQUISITOS LEGALES Y OTROS

- Constitución Nacional de la República Argentina. Capítulo Primero - Declaraciones, Derechos y Garantías.
- Principios y Criterios del estándar internacional de manejo forestal.
- OIT C87. Convenio sobre la libertad sindical y la protección de derechos de sindicación, 1948.

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	GG-MF-011 REVISIÓN: 2 FECHA: 13/01/2025 PÁGINA: 3 DE 15
---	--	--

- 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).

5 DEFINICIONES

Apelante: individuo u organización que presenta una apelación.

Controversia (Disputa): *El término controversia, se refiere, a un desacuerdo entre dos a más partes, siempre que las mismas estén dentro de la unidad de manejo y/o la controversia tenga orígenes en las actividades forestales de dicha unidad. Además, se incluyen aquellas referidas a la tenencia y uso de los recursos con derecho escrito o consuetudinario.*

Apelación: petición hecha, por una parte, sujeta a una decisión, para que se reconsidere cualquier decisión adversa dictada por la Administración del Grupo Garabí y/o empresas administradas por éste, con respecto a las actividades de manejo forestal.

Queja o Reclamo: expresión formal de descontento en relación a las actividades de manejo forestal del Grupo Garabí o cualquier empresa de servicio administrada por éste, y que es presentada ante la Administración del mismo por cualquier persona, trabajador o parte interesada afectada. Se incluyen también cuestiones de discriminación, acoso, violencia, amenazas, sobornos, y corrupción.

Querellante: persona u organización que entabla una queja.

Comunicación: incluye a toda consulta, inquietud, solicitud, información o pedido, queja, reclamo, apelación (incluidos también como controversia) que es recibida de una parte interesada directamente afectada o de grupos de interés/grupo meta, respecto a la Gestión Socio Económico y Ambiental de la empresa. Las comunicaciones pueden ser escritas o verbales.

Compensar: *Dar algo o hacer un beneficio a alguien en resarcimiento del daño, perjuicio o disgusto que se ha causado.*

Consenso: Acuerdo general que se caracteriza por la ausencia de una oposición sostenida.

Partes Interesadas: Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño ambiental, social o económico de la empresa.

Son partes interesadas internas:

- Trabajadores propios de la Administración del Grupo Garabí y de otras Gerencias de Empresa administradas por este.
- Trabajadores de contratistas forestales, expertos SySO y directivos de Empresas contratistas forestales.

Son Partes Interesadas Externas:

- Vecinos, Comunidad local o pueblos indígenas.
- Clientes y Proveedores.
- Medios de Comunicación.
- Autoridad de aplicación, Reparticiones Públicas.
- Organizaciones No Gubernamentales (ONG's).
- Consultores/asesores e Instituciones educativas (Universidades, Institutos de Formación Técnica, Escuelas, etc.)
- Otros.

Representante legal: persona con la facultad legal de actuar en nombre de la organización o del individuo.

6 COMPROMISO DE DIALOGO Y BÚSQUEDA DE ACUERDOS

El compromiso de la Administración del Grupo Garabí y de las empresas forestales que este administra, se centrará siempre en la búsqueda de buenas relaciones laborales como así también con las Partes Interesadas; y en el manejo del diálogo como herramienta para el logro de resultados favorables en la resolución de controversias de cualquier índole. Asimismo, tendrán una actitud proactiva y estarán dispuestos a escuchar los pedidos, sin juzgar o contradecir los valores personales; favorecerán los intercambios para prevenir o entender las razones de una controversia y, en caso de que ocurrieran, siempre deberán encontrar soluciones que satisfagan los intereses comunes.

7 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN

Las comunicaciones y consultas pueden originarse desde la parte interesada hacia la Administración del Grupo Garabí y/o alguna de las empresas que esta gerencia o viceversa. Siempre se debe intentar que se presenten por escrito.

Cualquier trabajador del Grupo Garabí puede recibir una comunicación o consulta formal (escrita) o informal (de manera verbal o por celular), pero en éste caso debe o informar a su superior inmediato o *completar en el registro de comunicación simplificado GG-MF-012-ANEXO I y entregar al área social para que ésta pueda seguir gestionado su seguimiento mediante el GG-MF-012* registro de gestión de comunicaciones y controversias. Siempre debe verificar que los registros sean legibles, contenga nombre, dirección, institución/organización, firma y datos de contacto, para poder garantizar una respuesta. Si se tratase de una queja o apelación, se deberá gestionar según este procedimiento, pero según el título “Resolución de Controversias”.

Cuando las comunicaciones y consultas son efectuadas por partes interesadas externas, a través de cualquiera de los canales de comunicación descriptos en el punto 7.1 del presente procedimiento, deberán ser registradas utilizando el formulario de registro de comunicación simplificado GG-MF-012-ANEXO I, entregar en algún trabajador del GG o colocar en el buzón de comunicaciones. Cuando se trata de comunicaciones internas por parte de los trabajadores de la empresa, éstas podrán efectuarse, en forma anónima o personalizada (según prefiera el trabajador); completando el mismo registro simplificado GG-MF-012-ANEXO I y depositándolo en alguno de los buzones de recepción de comunicados, cuyas ubicaciones se detallan en el punto 7.2 (Recepción de comunicaciones) o bien entregándoselo directamente a su superior inmediato. Si existiese algún motivo por el cual el trabajador no pueda o no quiera completar el registro, puede plantear su inquietud directamente al Supervisor, Encargado y/o el Encargado de gestión social, quienes deberán realizar la apertura del tema en cuestión de manera formal dentro del GG-MF-012 de gestión y comunicar al área social.

Cualquiera sea el canal de presentación de la comunicación o consulta, el Encargado de gestión social procederá a su registro y elevará a la gerencia y/o dirección para su análisis, gestión y posterior respuesta y *cierre*.

En casos referentes a violencia de género, la comunicación se hará por vía directa, y se aplicarán los recaudos establecidos bajo régimen legal municipal (según el que rija en cada unidad de manejo).

7.1 Recepción de comunicaciones

Se encuentran habilitados los siguientes canales para recepción de comunicaciones externas:

- Línea whatsapp: +54 9 3756 - 433223;
- Correo Electrónico: comunicacion@grupogarabi.com.ar y agehrmann@grupogarabi.com.ar
- Línea celular oficina: 3756 - 433223
- Línea directa Encargado de gestión social: +54 11 35070975
- Buzones habilitados en la oficina forestal del Grupo Garabi con domicilio en Ruta N 120 km 2 oficina central de Gob. Virasoro, y en casco de San Charbel.
- Línea directa para denuncias por violencia de genero. Línea 144: <https://www.argentina.gob.ar/linea-144>

Las comunicaciones recibidas por vías telefónicas u otros correos electrónicos, deberán ser plasmadas por quien las reciba en el GG-MF-012, y luego comunicar al Encargado de gestión social, quién será responsable del seguimiento de la misma.

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	GG-MF-011 REVISIÓN: 2 FECHA: 13/01/2025 PÁGINA: 6 DE 15
---	--	--

Toda comunicación recibida que revista el carácter de solicitud de donación o colaboración, será remitida al Encargado de gestión social, para registro, tratamiento y respuesta en tiempo y forma.

Una vez por semana, las comunicaciones recibidas por buzón, son retiradas por el supervisor encargado del sector quién tiene la obligación de revisar dichos buzones y verificar si hay algún registro. De existir algún registro, éste es entregado al Encargado de gestión social.

7.2 Respuesta a comunicaciones recibidas

La respuesta a las partes interesadas será enviada a través de alguno de los medios de comunicación disponibles y que se considere más apropiado en cada caso: correo electrónico, carta formal, vía telefónica o personalmente.

El Encargado de gestión social será el responsable de enviar una respuesta a la parte interesada, previa conciliación con el Gerente de certificación forestal o quién éste designe. Contará con 45 días hábiles desde la fecha de recepción de la comunicación, para ser considerada como una respuesta en tiempo y forma. La parte interesada reclamante tendrá hasta 45 días hábiles para manifestar su conformidad o no con la respuesta emitida. Transcurrido ello y de no haber nuevas presentaciones, se considerará cerrada la comunicación, ingresándose al Registro de seguimiento de comunicaciones – GG-MF-013.

8 DIFUSIÓN Y PREVENCIÓN DE CONTROVERSIAS

8.1 Difusión

La difusión de este procedimiento se realizará en tres modalidades, a saber:

- 1- Hacia los trabajadores internos del Grupo Garabi, realizado a través de capacitaciones que les permitan conocer la manera de abordar una comunicación y controversia.
- 2- Hacia los trabajadores de las empresas contratistas forestales, mediante capacitaciones, reuniones o diálogos que les permitan comprender el procedimiento. *Entrega de procedimiento a cada contratista y folletos resumidos del mismo a los operarios, con el fin de ir asegurando el involucramiento culturalmente apropiado.*
- 3- Hacia las comunidades locales y pueblos indígenas, mediante la socialización (reunión o diálogo), por medio de folletos resumidos del procedimiento en cuestión, o con la entrega del procedimiento completo, *en caso de ser requerido por éstas, el cual estará de igual manera en la página web.*

8.2 Prevención y Cese de actividades

El Grupo Garabi presenta tres (3) instancias que se deberán considerar para la Prevención, Manejo y Resolución de controversias, estas se describen a continuación:

Elaboración:
Encargado de gestión social

Revisión y Aprobación:
Gerente de certificación
forestal

- En primera instancia serán los responsables de área (Responsables de certificación, Social y/o Supervisor), quienes deberán asumir la resolución de la controversia dentro de los canales permisibles definidos por el Grupo Garabí. *Se debe realizar la parada total de las actividades si se desencadena una controversia. Además, el cese de actividades debe cumplirse también si existen posibles AVC (Áreas de alto valor, tanto ambientales como sociales), también cuando se trate de tenencia de tierra, usos u otros derechos adquiridos por terceros ajenos a la administración GG.*
- En una segunda instancia, la resolución estará a cargo del Gerente.
- De no resolverse la controversia, la tercera instancia será abordada por el Representante legal, quien asumirá la responsabilidad de manejo del conflicto. Los trabajadores del Grupo Garabí deben conocer y respetar las instancias descriptas anteriormente, como así también, el reglamento interno, el código de conducta social y el manual de seguridad, salud y medio ambiente. Asimismo, tendrán que participar de las capacitaciones dictadas en relación al Procedimiento de Comunicación y Resolución de Controversias. Además, deben prestar atención a la seguridad que se debe tener con el entorno circundante a la actividad forestal.

9 PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS CON INVOLUCRAMIENTO CULTURALMENTE APROPIADO

La Administración del Grupo Garabí y todas las empresas forestales que este administra y, que certifican manejo forestal, respetan a las partes interesadas afectadas, comunidades locales y pueblos indígenas aledañas a las unidades de manejo forestal. Del mismo modo, reconocen sus derechos y abordan las diferencias de manera pacífica y ordenada, actuando en conformidad con lo establecido en este procedimiento, con el fin de disminuir al mínimo la interrupción de la convivencia entre las partes como consecuencia de las actividades forestales.

Ante cualquier disputa que pueda vulnerar los derechos consuetudinarios de las comunidades locales y/o indígenas, derecho de uso de las tierras, y todos aquellos relacionados con los trabajadores serán intervenidos por este procedimiento, y se guardarán los correspondientes registros, cuando se posible. Si aun así, se presentaran controversias, las mismas deberán enviarse por escrito al correo electrónico: comunicacion@grupogarabi.com.ar o bien, el querellante podrá descargar el registro GG-MF-012 desde la página Web: <http://www.grupogarabi.com.ar>, completarlo, firmarlo y entregarlo según los canales para recepción de comunicaciones ya detallados arriba. *Cabe destacar que cada buzón cuenta con reserva de formularios para su utilización.*

La gestión y seguimiento de las controversias presentadas estará a cargo del Encargado de gestión social. El proceso deberá conducirse de forma justa para todas las Partes involucradas en la Queja o Apelación. En consecuencia, las decisiones no podrán ser tomadas solo por una de las Partes y tampoco tener un interés en el resultado.

Las controversias deben resolverse en primer lugar, mediante discusión y negociación o mediación, buscando mitigarla, siempre haciendo prevalecer el involucramiento culturalmente apropiado, con los actores afectados. La clave es que todos participen de forma proactiva y transparente.

En ésta primera instancia los interlocutores del Grupo Garabí serán el Encargado de gestión social y el supervisor de campo relacionado al acontecimiento, buscando siempre resolverlo al nivel más bajo posible. De ser necesario y con previo análisis del equipo, se sumará al Representante legal.

En una segunda instancia, se podrá declarar el cese de las actividades hasta que la controversia llegue a un mutuo acuerdo

La Administración del Grupo Garabí y todas las empresas forestales que administra, definen los siguientes métodos alternativos para la solución de controversias:

- ❖ La negociación: es un proceso en el cual intervienen las partes del conflicto y en forma equitativa buscan llegar a una solución. Podrá realizarse por las partes, siempre que estén dispuestas a hacerlo, manteniendo un diálogo consensuado y en respeto mutuo.
- ❖ La mediación: es un proceso voluntario donde interviene un tercero neutral (mediador) que facilita el proceso, brindando las herramientas necesarias para la comunicación, las partes proponen y llegan o no a un acuerdo.
- ❖ La conciliación: el conciliador evalúa y de forma equitativa propone posibles soluciones a la controversia. Se realiza luego del pedido de las partes, y/o el GG, designará el conciliador. El proceso se llevará a cabo en un tiempo prudencial luego del requerimiento, evaluando la urgencia del caso, no pudiendo la misma ser mayor a 20 días hábiles.
- ❖ El arbitraje: el árbitro busca la mejor solución e impone a las partes. Se realiza luego del pedido de las partes y o el GG considere necesario, el proceso se lleva a cabo en los procesos donde se pueda comprobar que las partes no están en condiciones de llegar a un acuerdo, tiempo prudencial luego del requerimiento, evaluando la urgencia del caso, no pudiendo la misma ser mayor a 20 días hábiles.
- ❖ El mediador: es la persona capacitada para llevar este proceso.
- ❖ Arbitro y/o Conciliador: es elegido por las partes, el Supervisor de área, y/o el mismo Encargado Social.

Cada una de las partes interesadas de un proceso de resolución de controversias tendrá derecho a hacer preguntas y a contradecir las pruebas presentadas por la otra parte. Siempre se deberá asegurar la participación de forma proactiva y transparente. Se utilizarán estrategias de involucramiento basadas en el respeto y el diálogo, propiciándose una comunicación fluida que permita intercambiar información respecto a dudas y controversias entre la comunidad local, pueblo indígena y/o trabajadores, y la empresa.

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	GG-MF-011 REVISIÓN: 2 FECHA: 13/01/2025 PÁGINA: 9 DE 15
---	--	--

Cuando la controversia se refiera a derechos consuetudinarios o temas de pueblos indígenas, se consultará a terceros que sean especialistas en esas culturas, para una mejor comprensión de la materia.

Durante el proceso de resolución de controversias, lo ideal es poder completar el registro de las reuniones, los participantes, los resultados y los acuerdos alcanzados y asegurar que sean aprobados por los participantes. Siempre se deberán compartir los resultados, de manera clara y precisa, con todos los participantes; y se buscara dar solución en el tiempo más próximo. En la medida de lo posible, se intentará la participación de todos los miembros de la comunidad local o pueblo indígena, según sea el caso.

Agotados los mecanismos de diálogo y buena fe para acordar una solución a la controversia, según lo establecido en las pautas de un involucramiento culturalmente apropiado, la Administración del Grupo Garabí y/o las empresas forestales que ésta administra, podrán invitar o sugerir a las partes interesadas la formalización de los mecanismos legales que estime pertinentes.

9.1 Controversias por tenencia de tierra, usos u otros derechos

Toda controversia por tenencia de tierra, litigio o conflicto por tierra, usos u otros derechos escritos o consuetudinarios, que se consideren exigibles por actores externos a la administración interna del GG, se registrarán por este apartado.

Mientras se gestionan de la mejor manera posible las situaciones mencionadas, siempre GG debe involucrar de forma culturalmente apropiada a los actores afectados, la administración GG debe cesar/detener cualquier actividad que se encuentre realizando, con el fin de no perjudicar sobre la controversia potencial, presente o futura (dependiendo del caso). Siempre es prioridad iniciar con la denuncia ante las autoridades, con el fin de controlar y desalentar actividades no autorizadas o ilegales detectadas, una vez que se haya identificado la controversia. Siempre prevalece el cumplimiento legal que existe en estos temas.

En el caso de que sea necesario indemnizar al afectado, la administración GG mediará por todos los mecanismos para que así se realice y sea efectivo. Todo debe ser registrado.

Las controversias por temas relacionados con las leyes aplicables o el derecho consuetudinario que puedan ser resueltas de manera extrajudicial son atendidas en el momento oportuno y, o bien se resuelven, o se encuentran siguiendo este proceso de resolución de controversias.

9.2 COMPENSACIONES

Si existe en la actividad forestal algún daño, perjuicio ambiental o social hacia trabajadores, vecinos, comunidades locales, otras partes interesadas

Elaboración:
Encargado de gestión social

Revisión y Aprobación:
Gerente de certificación
forestal

vinculantes, áreas/sitios de especial significado cultural/espiritual-ambiental, por tema tierra, derechos consuetudinarios, GG analizará con todos los medios adecuados y/o personas/profesionales pertinentes, los mecanismos de compensación. Siempre será prioritario involucrar de manera cultural y apropiada a todos los afectados para lograr una resolución más transparente y eficaz. De ser necesario y dependiendo de la situación, se debe realizar o entregar algún beneficio por el resarcimiento del daño, perjuicio o disgusto que se ha causado.

Toda compensación debe ser registrada dentro del Área Social y guardar los informes como antecedente de las gestiones relacionadas.

10 PROCEDIMIENTO DE APELACIONES

Las decisiones tomadas por la Administración del Grupo Garabí y las empresas forestales que ésta administra, referidas a quejas, conflictos o temas de cualquier otra índole, pueden apelarse. El derecho de apelar una decisión recae exclusivamente en la entidad que estaba sujeta a la decisión. Sólo la entidad que fue objeto de la decisión adversa es elegible para interponer una apelación.

En este sentido, la apelación deberá ser presentada mediante una carta en formato electrónico, remitida a comunicacion@grupogarabi.com.ar o como copia impresa por correo postal dentro de los sesenta (60) días posteriores a la notificación de la decisión.

La apelación deberá:

- contener el nombre y la información de contacto del Apelante y deberá estar firmado por el representante legal del Apelante o por el individuo en cuestión;
- especificar la decisión que se está apelando y los fundamentos en los que se basa la apelación;
- ir acompañado de las pruebas documentadas pertinentes;
- indicar qué medidas se han tomado para resolver el problema antes de interponer la apelación;
- contener un acuerdo para cubrir los costos del proceso de apelación, en caso que sea necesario.

En caso de que la apelación no cumpla con los requisitos anteriores, la Administración del Grupo Garabí y las empresas forestales que ésta administra, pueden rechazarla y hacer una recomendación sobre la manera de presentarla correctamente.

Si la apelación es aceptada, entre las partes pertinentes, se nombrarán los responsables de la gestión y continuará el proceso legal que le corresponda. En esta instancia es importante contar con una parte externa que haga de mediadora entre las afectadas y que deberá mantenerlas informadas adecuadamente respecto a todo lo que sucede. Las partes involucradas en el

Elaboración:
Encargado de gestión social

Revisión y Aprobación:
Gerente de certificación
forestal

proceso deberán abstenerse de hacer comentarios públicos acerca de la apelación hasta que se tome una decisión y que se ésta sea comunicada formalmente.

Toda la información y/o evidencia entrante y saliente, incluyendo la decisión final y las acciones posteriores, deberán ser guardada en formato digital y/o física (copia impresa) por un periodo de, al menos, siete (7) años.

11 PROCEDIMIENTO EN CASO DE MEDIACIÓN

Se realiza luego de un pedido por una de las partes, y se procederá a invitar a las demás partes a participar de este proceso, luego de la aceptación de todas las partes involucradas, se llevará a cabo el proceso de mediación, se dará apertura del proceso en el libro de actas firmando de conformidad las partes intervinientes, el cual no puede exceder de 5 reuniones, pudiendo ser estas distribuidas de manera individual y/o grupal. Las reuniones se realizarán en el lugar donde se encuentren las partes y/o se citará en las oficinas de GG aptas para este proceso.

El mediador, será personal capacitado para llevar adelante este proceso. Como requisito para el proceso es la firma de un acuerdo de confidencialidad del mediador y las partes intervinientes, se realizará el acta de apertura del proceso y el acta final de acuerdo o no acuerdo.

El mediador podrá suspender el proceso en los casos que considere necesario, ya sea por detectar casos en los que no es posible realizar mediación extrajudicial, violencia física, o la comisión de un delito.

Se llevará un registro en el libro de actas correspondientes, de todos los conflictos que se presenten, el método utilizado para la resolución, y las respuestas obtenidas.

El acuerdo al que se arribe tendrá el mismo efecto de un convenio entre partes, y cualquiera de ellas podrá solicitar su homologación judicial.

12 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

POLÍTICA SOCIAL, AMBIENTAL, DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Registro GG-MF-012: Gestión de Comunicaciones y Controversias.

Registro GG-MF-012 ANEXO I: Registro de comunicación simplificado.

Registro GG-MF-013: Seguimiento de comunicaciones y controversias.

13 ANTEDECENTES DE CAMBIOS

N° Versión	Fecha aprobación	Mejoras realizadas
---------------	---------------------	--------------------

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	GG-MF-011 REVISIÓN: 2 FECHA: 13/01/2025 PÁGINA: 12 DE 15
---	--	---

1	25/05/2024	Creación del Procedimiento y Comunicación y Resolución de Controversias y los registros GG-MF-012 y 013
2	13/01/2025	<p>Todas las mejoras se destacan con letra cursiva para una fácil identificación.</p> <p>Se incluye el tema de derechos de uso de tierra, derechos consuetudinarios, y quejas para trabajadores. Se mejora la definición de controversias y se hace explícita la necesidad de difundir y colocar a disposición pública el procedimiento. Se incluye el cese de actividades. Se mejora el tema de derechos de uso de tierra y derechos consuetudinarios. Se incluye un título separado para aclarar la gestión en conflictos de tierra: 9.1 Controversias por tenencia de tierra, usos u otros derechos. Se crea el registro de comunicación simplificado GG-MF-012-ANEXO I y se incorpora en el procedimiento a pedido de los trabajadores. Se incluye un capítulo específico por el tema de compensación. Se elimina todo lo que hacía referencia al campo Santa María en Misiones, por quedar fuera del alcance. Se incluye como medida de prevención y cese de actividades, ítem 8.2</p>

Elaboración:
Encargado de gestión social

Revisión y Aprobación:
Gerente de certificación
forestal

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	GG-MF-011 REVISIÓN: 2 FECHA: 13/01/2025 PÁGINA: 13 DE 15
---	--	---

14 ANEXO I CONVENIO DE CONFIDENCIALIDAD

CONVENIO DE CONFIDENCIALIDAD:

En la ciudad de.....a
los.....del mes de.....del año....., los de abajo firmantes
antes de comenzar con el procedimiento de Mediación, acuerdan suscribir el
siguiente convenio de confidencialidad.

1. Las partes conocen y aceptan que todo lo que se manifieste durante la
mediación será confidencial, lo que significa que el/los mediadores/es no podrá/n
ser llamado/s como testigo/s en ningún proceso posterior entre las partes o con
un tercero para declarar sobre los hechos que haya/n conocido en el curso de la
mediación y que las partes asumen el compromiso de guardar estricta
confidencialidad respecto de los hechos, informaciones e instrumentos de los
que tomen conocimiento motivo de la mediación, aun con posterioridad
a la finalización de esta.

Así mismo el/los mediadores/es se compromete/n a no revelar a la otra parte lo
que se relate en el transcurso de las reuniones privadas, a menos que lo/s
releve/n del deber de la confidencialidad.

2. En los casos que el mediador tomara conocimiento de la existencia de
violencia contra un menor o de un delito grave, quedara relevado del deber de
confidencialidad.

3. Las partes y todos los que hayan intervenido o presenciado la mediación,
también quedan comprometidos por el deber de confidencialidad. Condición en
la que participan:

Apellido y nombre/ firma

Revisión y Aprobación:
Gerente de certificación
forestal

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	GG-MF-011 REVISIÓN: 2 FECHA: 13/01/2025 PÁGINA: 15 DE 15
---	--	---

16 ANEXO III: ACTA DE FINALIZACION POR NO ACUERDO

ACTA DE FINALIZACION POR NO ACUERDO

En la ciudad de.....
a los.... días del mes de.....del año.....estando presentes. La
Mediadora..... M.P N°

Las partes.....
.....

Caso N°.....corresponde.....

A los fines de la realización del proceso de mediación, a la
hora.....abriendo el acto, y luego de haberse realizado..... encuentros,
se procede a dejar constancia de que las partes NO LLEGARON A UN
ACUERDO.

En consecuencia, la mediadora da por concluido el proceso, Con lo que se da
por finalizado el acto, previa entrega, lectura y ratificación de los intervinientes
ante mí.

Elaboración:
Encargado de gestión social

Revisión y Aprobación:
Gerente de certificación
forestal