CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha Actualización	Elaborado/ Modificado Por	Revisado Por	Comentario(s)
1	Sept 28 2017	Director Certificación Global/ Director Latam/ Director Silvicultura	Director Certificación Global/ Director Latam/ Director Silvicultura	
2	15 de Agosto de 2018	Subgerente de Operaciones	Director Certificación Global/ Director Latam/ Director Silvicultura	Se incluyó resolución de controversias.
3	27 Marzo de 2019	Certificación y Calidad	Gerencia General	Actualización encabezado
4	30 de Agosto de 2022	Asesora legal	Certificación y Calidad Gerencia General	Actualización conforme al Estándar Nacional de Manejo Forestal Responsable
5	25 de Enero de 2023	Certificación y Calidad	Certificación y Calidad	Ajuste encabezado

DE LA COMUNIDAD Y TERCEROS ASOCIADOS.

Atención de PQRS

En línea con el Plan de Relacionamiento Comunitario establecido en la Política Social de FORESTAL MONTERREY COLOMBIA S.A.S, teniendo en cuenta que la compañía se encuentra comprometida con el seguimiento inmediato de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias de todos sus actores se establece el siguiente proceso para considerar la(s) mejore(s) acción(es) de respuesta(s).

1. Se reconocerá el recibo de la Petición/Queja//Reclamo/Sugerencia (PQRS) y proporcionará una respuesta inicial al solicitante en el plazo de una (1) semana de haber recibido la documentación. La compañía también informará al solicitante acerca del proceso que iniciará la PQRS y sus plazos proyectados para dar una repuesta. Si la PQRS por su naturaleza o simplicidad puede ser atendida y resuelta de manera inmediata por el encargado de recibirlas entonces se proporcionará una respuesta definitiva en lugar de una respuesta inicial dentro de este mismo plazo de una (1) semana.

2. Se llevará a cabo una evaluación preliminar para determinar la validez y la importancia del documento PQRS. La evaluación se sustentará en la evidencia(s) proporcionada(s) en la PQRS y en los criterios del personal responsable de analizar el PQRS según su naturaleza en el interior de la compañía.

3. La clasificación del nivel de importancia del documento (PQRS) enviado por el solicitante y la determinación de ser procedente o no, se basa en:

    a. Tiempo de respuesta requerido: corto (1 semana), mediano (de 2 a 8 semanas), largo (tiempo mínimo de respuesta en función de los procesos legales y administrativos inherentes al tema tratado). En el caso de requerirse más tiempo al previsto para completar la investigación, se notificará al autor de la queja y al organismo de certificación de la organización de ser necesario;

    b. La naturaleza de la PQRS:
        - Donaciones.
        - Reclamos.
        - Sugerencias.

- Participación y/o inclusión en procesos.
- Controversia de tierras e invasión de predios.
- Otros diferentes a los arribas mencionados.

c. Riesgo socioeconómico y ambiental para las partes.

Antes de activar cualquier tipo de acción y procedimiento, se suscribirá el Consentimiento libre, previo e informado que tiene como principio todas las partes en un proceso de esta índole deben tener “igualdad de oportunidades” para debatir cualquier acuerdo/desarrollo/negociación.

4. Una vez se determine la importancia, se procederá a la investigación detallada, colección de evidencias (datos) de ser necesario y análisis para la toma de decisiones frente a la PQRS.

5. Una vez culminada el análisis el cual incluye las posibles deficiencias encontradas en los procesos que afectan la conformidad con los estándares de la empresa y requisitos de certificación, se procederá a tomar las medidas apropiadas con respecto al tema tratado en el documento y tomada la decisión de repuesta, se procederá a dar respuesta al solicitante, haciendo uso de los medios establecidos por la compañía: medio físico y/o medio electrónico, con base a lo indicado en el numeral 3.

6. En cualquier caso, se solicitará un acuse de recibido para todos los documentos emitidos entre las partes durante el proceso siendo analizado.

7. Se verificará que la(s) acción(es) de corrección (si aplica) fueron implementadas y fueron efectivas. Esta verificación tendrá lugar a más tardar dos meses después de la solicitud de medidas correctivas.

8. Durante todo el proceso de resolución sobre la PQRS, los archivos pertinentes y la correspondencia serán mantenidos por la empresa.

RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

El siguiente es el proceso para determinar los pasos a seguir, para la resolución de cualquier queja o reclamo que escalen a controversias, de forma apropiada y oportuna, tanto para el afectado como para el causante de la afectación:

DEFINICIONES:

Controversia: Choque, oposición o enfrentamiento, entre dos o más sujetos. Se identifica generalmente como el surgimiento de diferencias que dan origen a la búsqueda de soluciones[1].

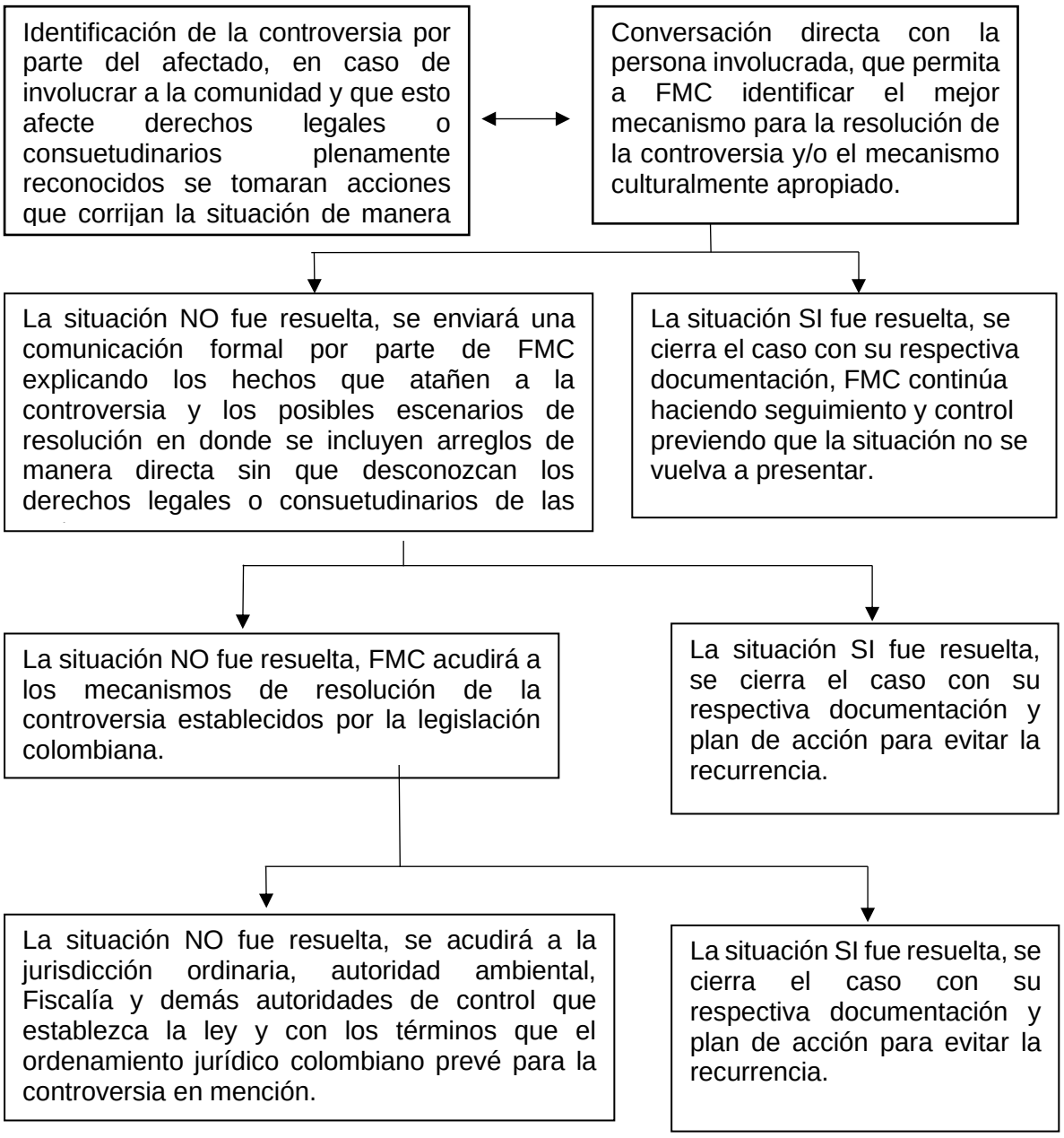
Partes de la Controversia: Actores involucrados personas, grupos, comunidades o entidades sociales en forma directa o indirecta en la confrontación. Estos presentan determinados intereses, expectativas, necesidades o aspiraciones frente al hecho o controversia.

Identificación de controversia: FORESTAL MONTERREY COLOMBIA S.A.S incentiva que las personas interesadas se comuniquen y puedan manifestar sus inquietudes, inconformidades y demás, a través de los canales de comunicación establecidos.

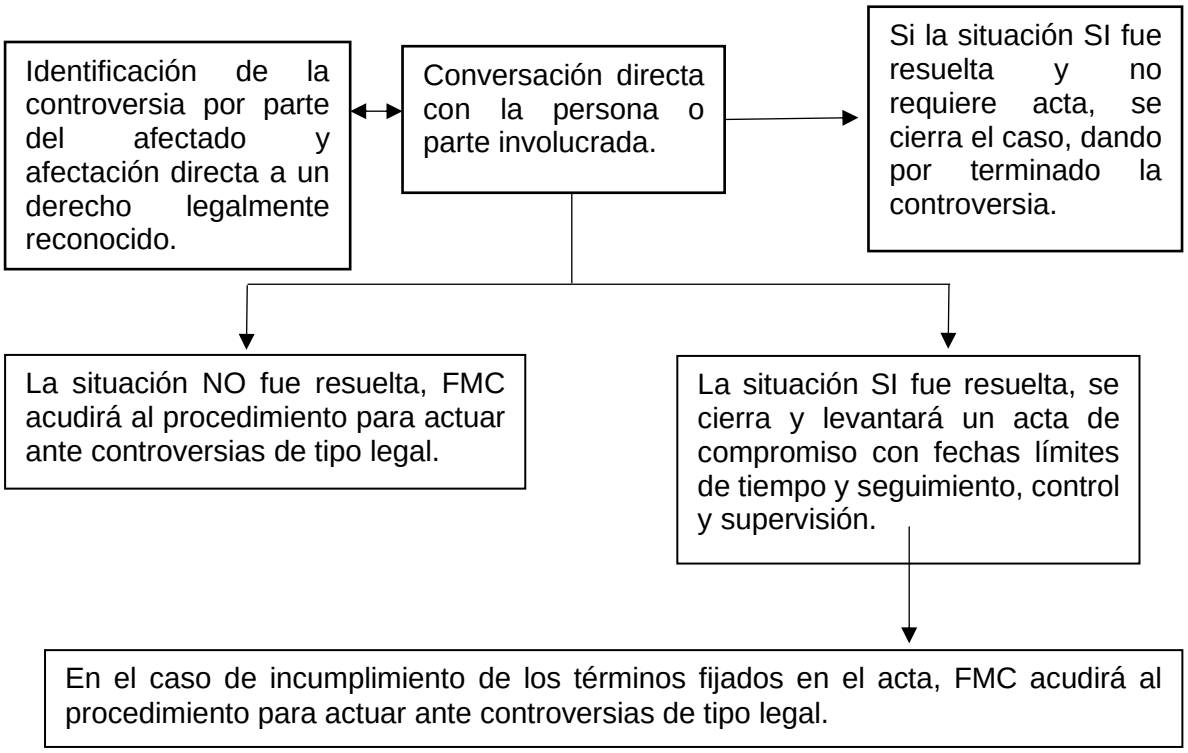
Medios de resolución: Dependiendo del tipo de controversia, FORESTAL MONTERREY COLOMBIA S.A.S definirá el medio que se utilizará para facilitar la resolución de este de manera pacífica. Algunos se podrán resolver solo con una llamada de aclaración o con conversación directa con el afectado, otras controversias implicarán que se desarrolle completamente el procedimiento.

1. MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO. Técnicas de Conciliación. Programa para la modernización de la administración de justicia. P 25

Flujograma para actuar ante controversias de tipo legal:



Flujograma para actuar ante otros tipos de controversia:



FORMAS ALTERNATIVAS DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las formas alternativas corresponden a mecanismos no formales y solidarios que brindan un elemento fundamental en la humanización de controversias, con la presencia de una tercera persona que actúa como facilitadora especialista en resolución o prevención de controversias que se originen.

Estos son los mecanismos de resolución de controversias de acuerdo con los resultados que se presenten en cada uno de lo que se puedan generar.

Transacción:
Esta figura es definida por el Código civil art 2469 como un acuerdo o contrato en que las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente o precaven un litigio eventual.

Esta clase de mecanismo consiste en que las partes puedan llegar a un acuerdo por voluntad propia, sin la intervención de ningún tercero, anterior a la presentación de un litigio es decir prescindiendo del mismo, o durante la ejecución de un litigio sin que se haya dictado sentencia. La figura de la transacción únicamente genera efecto inter partes y después de realizada presta merito ejecutivo y hace tránsito a cosa juzgada.

Mediación:
Consiste en un proceso en el que una persona imparcial, el mediador, coopera con los interesados para encontrar una solución a la controversia, en este caso el mediador puede ser un líder comunitario, un inspector o alguna autoridad del Municipio donde se encuentra ubicado el bien. Se trata de un sistema de negociación facilitada, mediante el cual las partes involucradas intentan resolverlo, con la ayuda de un tercero imparcial (el mediador), quien actúa como ayudando a las personas que participan en la mediación a encontrar una solución que les sea satisfactoria. El mediador escucha a las partes involucradas para determinar los intereses y facilitar un camino que permita encontrar soluciones equitativas para los participantes en la controversia. El acuerdo no produce efectos jurídicos, salvo que las partes acuerden formalizarlo en una notaría o centro de conciliación.

En el evento que con la mediación se logre un acuerdo, las partes deben levantar un acta que se deben obligar a cumplir.

Amigable composición:
La ley 1563 de 2012 define la amigable composición como un mecanismo alternativo de solución de las controversias, por medio del cual dos o más particulares y una o más entidades públicas o quien desempeñe funciones administrativas, delegan a un tercero,

denominado amigable componedor, la facultad de definir con fuerza vinculante para las partes una controversia contractual de libre disposición.

Conciliación:
Se trata de un proceso o conjunto de actividades a través del cual las personas o partes involucradas en una controversia pueden resolverlo mediante un acuerdo satisfactorio. Adicional a las partes, interviene una persona imparcial denominada conciliador, que actúa con el consentimiento de las partes o por mandato de la ley, para ayudar a los actores a llegar a un acuerdo que los beneficie. En este caso el conciliador, es una persona apta para hacerlo, deber ser alguien que ostente esa calidad y esté inscrito en algún centro de conciliación. En caso de que dentro del Municipio en el cual se presenta la controversia no haya uno, se puede acudir a la personería o a la procuraduría, ellos son aptos para actuar como conciliadores.

El proceso de la conciliación se desarrolla a través de varias fases: a) la fase inicial, en la cual se define el contexto de la conciliación; b) la fase de intercambio donde se definen los puntos de vista de cada uno de los actores, los hechos y sentimientos; c) la fase de situación de la controversia, es decir, donde se concretan los puntos a tratar y se enfatiza en lo conciliable; d) la fase donde se generan soluciones, promoviendo su búsqueda y su selección; y e) la fase en la cual se establecen los acuerdos y el cierre que se especifican en un acta.

Justicia y autoridades que dispone la legislación colombiana:
Sí luego de haber agotado el proceso anterior, no es posible llegar a un acuerdo, se debe acudir a la justicia ordinaria, para que sea ella la que dirima o decida por las partes la situación o problemática en la controversia, advirtiendo de entrada, que puede ser un proceso costoso y demorado en el tiempo.

DE LOS TRABAJADORES.

FORESTAL MONTERREY COLOMBIA S.A.S, compañía constituida legalmente en Colombia, quien establece dentro de sus pilares el compromiso legal y constitucional, respaldada dentro de principios de igualdad, equidad y Derecho brinda a sus trabajadores una atención directa a todas y cada una de las peticiones, comunicaciones, sugerencias y/o reclamos donde se establece el siguiente proceso para considerar la(s) mejore(s) acción(es) de respuesta(s). Dentro del marco esta política, se promueve el dialogo constante y la interacción directa como primer acercamiento a la resolución de una posible controversia, bien sea con el jefe inmediato, cualquier otro jefe de área o gerente. Una vez agotada esta instancia, o en caso de no ser utilizada, se activará el siguiente procedimiento:

1. Se reconocerá el recibo de la comunicación aquel que sea enviado al correo notificaciones.colombia@nuveennc.com; se proporcionará una respuesta inicial al solicitante en el plazo de una (1) semana de haber recibido la documentación, periodo en el cual se revisa y verifica el alcance de esta, pudiendo en este proceso solicitar información adicional en caso de requerirse.
2. Se identificará el tema central de la petición, los actores y en consecuencia se remitirá a la instancia designada para evaluar de manera puntual el alcance de la solicitud. FMC reconoce como instancias de interacción con los trabajadores los siguientes:

    - **Gerencia:** Conjunto de empleados que se encargan de dirigir, gestionar y coordinar una compañía en virtud de su objeto social y, propender por el correcto y efectivo uso de derechos legales atribuibles al Empleador y los Empleados vinculados.
    - **Comité de convivencia:** El Comité de Convivencia Laboral tiene por objeto prevenir las conductas de acoso laboral y atenderlas en caso de presentarse. El Comité procurará promover relaciones laborales propicias para la salud mental y el respeto a la dignidad de los empleados de todos los niveles jerárquicos de la Corporación, mediante estrategias de promoción, prevención e intervención para la resolución de controversias, es de esta manera como desarrollará actividades de sensibilización, capacitación y vigilancia periódica.
    - **El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST):** Trata de prevenir las lesiones y las enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua, lo cual incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en los espacios laborales. Tiene el objetivo de mejorar las condiciones laborales y el ambiente en el trabajo, además de la salud en el trabajo, que conlleva la promoción del mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los empleados.

- **Reglamento Interno de Trabajo[1]:** Documento en el cual la compañía reúnen las circunstancias y condiciones sobre las cuales se regirá el desarrollo de las labores que se prestan por parte de los trabajadores al empleador.

Antes de activar cualquier tipo de acción y procedimiento, se suscribirá el Consentimiento libre, previo e informado que tiene como principio todas las partes en un proceso de esta índole deben tener "igualdad de oportunidades" para debatir cualquier acuerdo/desarrollo/negociación.

3. Una vez asignada la instancia competente para concertar la solución, se detallará un cronograma para atender la solicitud, donde se levantarán actas de reuniones periódicas.
4. Producto de estas reuniones se identificará si se requiere asesoría complementaria.
5. Generará una respuesta de fondo y/o una propuesta para la resolución de la controversia.
6. De no llegarse a una solución concertada se activarán los mecanismos alternativos de resolución de controversias previstas en la legislación colombiana:

Las formas alternativas corresponden a mecanismos no formales y solidarios que brindan un elemento fundamental en la humanización de controversias, con la presencia de una tercera persona que actúa como facilitadora especialista en resolución o prevención de controversias que se originen. Estos son los mecanismos de resolución de controversias de acuerdo con los resultados que se presenten:

Transacción:
Esta figura es definida por el Código civil art 2469 como un acuerdo o contrato en que las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente o precaven un litigio eventual. Esta clase de mecanismo consiste en que las partes puedan llegar a un acuerdo por voluntad propia, sin la intervención de ningún tercero, anterior a la presentación de un litigio es decir prescindiendo del mismo, o durante la ejecución de un litigio sin que se haya dictado

[1] *Artículo 104: Definición de Reglamento Interno de Trabajo: Reglamento de trabajo es el conjunto de normas que determinan las condiciones a que deben sujetarse el empleador y sus trabajadores en la prestación del servicio*

sentencia. La figura de la transacción únicamente genera efecto inter partes y después de realizada presta merito ejecutivo y hace tránsito a cosa juzgada.

Mediación:
Consiste en un proceso en el que una persona imparcial, el mediador, coopera con los interesados para encontrar una solución a la controversia, en este caso el mediador puede ser un líder comunitario, un inspector o alguna autoridad del Municipio donde se encuentra ubicado el bien. Se trata de un sistema de negociación facilitada, mediante el cual las partes involucradas intentan resolverlo, con la ayuda de un tercero imparcial (el mediador), quien actúa como ayudando a las personas que participan en la mediación a encontrar una solución que les sea satisfactoria. El mediador escucha a las partes involucradas para determinar los intereses y facilitar un camino que permita encontrar soluciones equitativas para los participantes en la controversia. El acuerdo no produce efectos jurídicos, salvo que las partes acuerden formalizarlo en una notaría o centro de conciliación. En el evento que con la mediación se logre un acuerdo, las partes deben levantar un acta que se deben obligar a cumplir.

Amigable composición:
La ley 1563 de 2012 define la amigable composición como un mecanismo alternativo de solución de las controversias, por medio del cual dos o más particulares y una o más entidades públicas o quien desempeñe funciones administrativas, delegan a un tercero, denominado amigable componedor, la facultad de definir con fuerza vinculante para las partes una controversia contractual de libre disposición.

Conciliación:
Se trata de un proceso o conjunto de actividades a través del cual las personas o partes involucradas en una controversia pueden resolverlo mediante un acuerdo satisfactorio. Adicional a las partes, interviene una persona imparcial denominada conciliador, que actúa con el consentimiento de las partes o por mandato de la ley, para ayudar a los actores a llegar a un acuerdo que los beneficie. En este caso el conciliador, es una persona apta para hacerlo, deber ser alguien que ostente esa calidad y esté inscrito en algún centro de conciliación. En caso de que dentro del Municipio en el cual se presenta la controversia no haya uno, se puede acudir a la personería o a la procuraduría, ellos son aptos para actuar como conciliadores.

El proceso de la conciliación se desarrolla a través de varias fases: a) la fase inicial, en la cual se define el contexto de la conciliación; b) la fase de intercambio donde se definen los

puntos de vista de cada uno de los actores, los hechos y sentimientos; c) la fase de situación de la controversia, es decir, donde se concretan los puntos a tratar y se enfatiza en lo conciliable; d) la fase donde se generan soluciones, promoviendo su búsqueda y su selección; y e) la fase en la cual se establecen los acuerdos y el cierre que se especifican en un acta.

Justicia y autoridades que dispone la legislación colombiana:
Sí luego de haber agotado el proceso anterior, no es posible llegar a un acuerdo, se debe acudir a la justicia ordinaria, para que sea ella la que dirima o decida por las partes la situación o problemática en la controversia, advirtiendo de entrada, que puede ser un proceso costoso y demorado en el tiempo.