

# **“SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN FORESTAL”**

## **PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y COMUNICACIÓN**

### **(RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS)**

## **INMOBILIARIA DEL BULLAQUE S.L. MONTE “CABAÑEROS”**

Ciudad Real, a 7 de Septiembre de 2021

Redactor:	J.M.A.M.	Ingeniero de montes
Representante de Inmobiliaria del Bullaque S.L.:	R.S.P.V.	Ingeniero de montes

## **1. OBJETO**

El presente procedimiento tiene como objeto:

- Definir la metodología y responsabilidades para gestionar las comunicaciones externas, relacionadas con la Gestión Forestal Sostenible, incluyendo las consultas a partes interesadas.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento aplica a todo tipo de comunicaciones gestionadas por Inmobiliaria del Bullaque S.L. con partes interesadas en materia de Gestión Forestal Sostenible y dentro del marco de la certificación forestal, ya sean consultas, reclamaciones, quejas o peticiones de información de terceras partes a la empresa, o consultas y respuestas de la empresa a terceras partes.

## **3. DESARROLLO**

Se definen cuatro tipos básicos de comunicación con los grupos de interés en materia de Sostenibilidad: comunicación directa (entrante o saliente), información puesta a disposición pública, consultas públicas y participación en actos públicos.

Inmobiliaria del Bullaque S.L. identifica y mantiene actualizado un registro de Grupos de Interés en la actividad forestal del monte “Cabañeros”, mantenido por el responsable de sostenibilidad del monte, en el que se agrupan los diferentes actores en función de sus intereses declarados

### **3.1 Comunicación directa con Grupos de Interés.**

3.1.1 Se entiende como tal a toda aquella comunicación entre un Grupo de Interés y la propiedad del monte “Cabañeros”, de carácter individual, no indiscriminada y que se encuentre bajo el alcance de este procedimiento.

3.1.2 Se considerarán comunicaciones entrantes a aquellas comunicaciones directas recibidas por Inmobiliaria del Bullaque S.L., dentro del alcance especificado, ya sean:

- Demandas de información
- Quejas, Reclamaciones y Sugerencias
- Alegaciones, denuncias y otras comunicaciones formales por parte de particulares.

3.1.4 Todas las comunicaciones recibidas por los Organismos Públicos en materia de Gestión Forestal Sostenible del patrimonio forestal de Inmobiliaria del Bullaque S.L., serán remitidas al responsable de Sostenibilidad.

3.1.5 No obstante, la empresa dispondrá a tal efecto un buzón de correo electrónico en su página web, así como indicación clara de dirección postal y teléfono de contacto para facilitar las comunicaciones de los Grupos de Interés.

3.1.6 El responsable de sostenibilidad gestionará directamente o en colaboración con los responsables implicados todas las comunicaciones recibidas, excepto aquellas que requieran un procedimiento administrativo o técnico específico, que corresponderán a los departamentos implicados (notificaciones, sanciones, reclamaciones, etc.)

3.1.7 Las comunicaciones no administrativas serán archivadas en formato electrónico por el responsable de sostenibilidad. Las administrativas y/o técnicas corresponderán al departamento correspondiente.

3.1.8 Se considerarán comunicaciones salientes a todas las comunicaciones directas emitidas por Inmobiliaria del Bullaque S.L., sean originales o en respuesta a una comunicación entrante.

3.1.9 Salvo en el caso de procedimientos administrativos, o de cuestiones técnicas específicas que afecten a una determinada área, el responsable de sostenibilidad será el responsable de la emisión de la comunicación y de su archivo.

3.1.10 El responsable de sostenibilidad informará periódicamente al Representante de Inmobiliaria del Bullaque S.L., de las comunicaciones emitidas y recibidas, al margen de las gestiones que se hagan en el momento de su recepción/emisión.

## 3.2 Información puesta a disposición pública

3.2.1 Toda la información que Inmobiliaria del Bullaque S.L., considere de interés público, así como la requerida por las normas voluntarias adoptadas por la Entidad estará siempre a disposición pública.

3.2.2 Existen dos formas de acceder a la información pública:

Consulta del apartado correspondiente a sostenibilidad de la página web: la Empresa dispone de un espacio web dedicado a la Sostenibilidad forestal en el que pone a disposición pública información relevante sobre su gestión, de carácter no confidencial, así como instrucciones a los usuarios para acceder a información complementaria.

Petición formal de documentación: cualquier grupo de interés podrá solicitar información complementaria por escrito, identificándose y justificando su interés al Responsable de Sostenibilidad quien informará en un plazo no superior a un mes de la posibilidad de consultar o no dicha información en función de su carácter confidencial, así como de la forma de hacerlo, proponiendo en su caso, alternativas.

3.2.3 En caso de queja o reclamación del servicio o información recibido lo comunicará al responsable de sostenibilidad o persona que le atienda y se procederá según lo indicado en el procedimiento FSC-C.1-3 “NO Conformidades, Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejoras”.

3.2.4 Toda la información puesta a disposición pública en página web, será revisada y actualizada por el responsable de sostenibilidad y el representante de la propiedad del monte, en la web [www.tecniagro.com](http://www.tecniagro.com) al menos una vez cada 6 meses, a no ser que se produzca algún conflicto, cuya información estará disponible dos meses después de que se resuelva el conflicto.

3.2.5 El contenido a disposición pública en la página web de la compañía, será:

- Políticas Corporativas
- Memoria de Sostenibilidad
- Resumen Público del Plan de Gestión
- Resúmenes Públicos de las auditorías de Certificación Forestal
- Información para solicitar consultas adicionales.
- Documentación en consulta pública.

### 3.3 Consultas públicas y encuestas

3.3.1 El conocimiento proactivo de la información que los Grupos de Interés puedan tener de la gestión forestal realizada por Inmobiliaria del Bullaque S.L., constituye una fuente de conocimiento básica para la sostenibilidad de la gestión. Para ello se establecen dos tipos de relaciones con los grupos de interés: elaboración de consultas públicas, y encuestas.

3.3.2 Se realizarán consultas públicas de todos aquellos documentos técnicos o de gestión de los que, bien por requisitos normativos (legales o voluntarios), bien por interés de la propiedad, sea interesante o necesario conocer la opinión de los Grupos de Interés.

3.3.3 Existen tres canales para realizar las consultas públicas:

- Documentación oficial de administraciones: será el empleado para las comunicaciones formales requeridas para el cumplimiento de requisitos administrativos.
- Medios electrónicos de la Empresa: en el apartado dedicado a Sostenibilidad y de Gestión Forestal Sostenible de la página web, se indicarán los documentos que en ese momento se encuentren en consulta pública y comunicará a los grupos de interés y mediante correo electrónico su puesta a disposición pública y el periodo de vigencia de la consulta .
- Consulta directa: para aquellos documentos de especial relevancia, para los que se quiera una retroalimentación rápida y directa de los principales Grupos de Interés, se podrá optar por una consulta directa a los mismos, que realizará el Responsable de Sostenibilidad, documentándola.

Dicha consulta se realizará a representantes de al menos una ONG, asociación forestal y representante de las AA.PP. Forestales, más representantes de las principales ONG nivel nacional, y los representantes de FSC-España.

3.3.4 En los dos primeros casos, se designará el responsable específico de cada consulta, esto es, la persona de la organización encargada de recibir los comentarios, y generar los registros correspondientes. Esta labor corresponderá al Responsable de Sostenibilidad en el caso de las consultas restringidas.

#### 3.4 Participación en actos públicos

3.4.1 Toda participación de personal de Inmobiliaria del Bullaque S.L en foros relacionados con la sostenibilidad forestal, se coordinará con el Responsable de Sostenibilidad para definir contenidos y nivel de representación.

#### 3.5 Notas de Prensa, y ediciones corporativas

3.5.1 Todos los documentos editados o emitidos por Inmobiliaria del Bullaque S.L., de carácter público general, en que se haga referencia a la certificación forestal FSC, y/o empleen logos o marcas registradas, serán presentados previamente a la entidad certificadora para que los valide.

#### 3.6 Mecanismo de actuación específica ante conflictos

3.6.1 En el caso de recibir alguna queja o reclamación respaldada por evidencia, o conflictos relacionados con las leyes aplicables o el derecho consuetudinario, se procederá según el siguiente protocolo de actuación:

3.6.2 El Responsable del Área o personal a su cargo que reciba una queja o reclamación procederá según lo indicado en el punto 3.1 de este procedimiento.

3.6.3 El responsable de sostenibilidad tras recibir una copia de la queja o reclamación, procederá a informar al representante de la propiedad de Inmobiliaria del Bullaque S.L., quien decidirá sobre su resolución.

3.6.4 En el plazo de un mes se evaluará la reclamación recibida y analizará el origen del conflicto, verificando si:

- No involucra intereses numerosos y significativos.
- No produzca impactos potenciales irreversibles que no puedan ser mitigados.
- No incluye ningún incumplimiento de los requisitos de los estándares de FSC.
- Cesan las operaciones en áreas donde existen conflictos relacionados con las leyes aplicables o el derecho consuetudinario, siempre que dichos conflictos sean:
  - a. De magnitud sustancial, o
  - b. De duración sustancial, o
  - c. Que involucran a un número significativo de intereses.

3.6.5 Una vez analizado el origen del conflicto, el Responsable de Sostenibilidad establecerá, si cabe, las medidas técnicas y las acciones necesarias para mitigar y conducir satisfactoriamente la situación, con objeto de dar una resolución definitiva y satisfactoria de los intereses de las partes en conflicto. Dichas medidas serán convenientemente detalladas y establecidas en forma y plazo.

3.6.6 Previa, a la comunicación de la decisión adoptada por el Responsable de Sostenibilidad, con el consenso del representante de la propiedad, se informará a las partes implicadas.

3.6.7 Con anterioridad a la comunicación de la resolución adoptada se celebrará una reunión entre el Responsable de Sostenibilidad y las partes involucradas en el origen del conflicto, si fuera posible.

3.6.8 El responsable de sostenibilidad archivará todos los registros de las reclamaciones y quejas recibidas y de las acciones llevadas a cabo y registrarán:

- a. Los pasos dados para solucionar los conflictos.
- b. Los resultados de todos los procesos de resolución de conflictos.
- c. Los conflictos sin resolver, las razones por las cuales no han sido resueltos y cómo serán resueltos.

3.6.9 Se garantiza que tras la resolución del conflicto se cumple con todos los requisitos de los estándares y normas FSC.

3.6.10 El Responsable de Sostenibilidad informará a las entidades de certificación gestoras de los correspondientes certificados del conjunto del proceso, desde la reclamación inicial hasta su resolución, incluyendo todas las comunicaciones relacionadas con el mismo.

### 3.7 Reclamaciones sobre tenencia y derechos de uso

3.7.1 En el caso de recibir alguna queja o reclamación, respaldada por evidencia, relacionada con conflictos sobre tenencia y derechos de uso, se procederá según el apartado 3.1 de este procedimiento y además se seguirá el siguiente protocolo de actuación:

- Se evaluará en un plazo de un mes la reclamación recibida como origen del conflicto.
- La reclamación se verificará en el plazo de dos meses (mediante el estudio de las escrituras y/o la documentación aportada y un deslinde del terreno de la zona objeto de reclamación), que el origen del conflicto:
  - o No involucre intereses numerosos y significativos.
  - o No produzca impactos potenciales irreversibles que no puedan ser mitigados.
  - o No incluye ningún incumplimiento de los requisitos de los estándares de FSC.

3.7.2 Se evaluará la reclamación y se tratará de llegar a un acuerdo que, en su caso, será ratificado por escrito y por ambas partes (demandante y demandado) y elevado a escritura pública.

3.7.3 En el caso de no llegarse a un acuerdo entre las partes, y siempre que alguna de las mismas lo considere necesario y oportuno para poder seguir con la gestión habitual del terreno, se recurrirá a la resolución del litigio por los tribunales de lo civil.

3.7.4 Se garantiza que tras la resolución del conflicto se cumple con todos los requisitos de los estándares y normas FSC.

3.7.5 Se archivarán todos los registros de las reclamaciones y quejas recibidas y de las acciones llevadas a cabo, según lo indicado en el punto 3.1.7 de este procedimiento.

#### **4 RESPONSABILIDADES**

Las descritas anteriormente en el procedimiento.

#### **5 DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS**

- Comunicaciones recibidas y enviadas.
- Base de datos Grupos de Interés.
- Informes resultantes del Responsable.
- Registro de Resolución de conflictos.

#### **6 ANEJOS**

No procede.

Representante de Inmobiliaria del Bullaque S.L.



Fdo. R. P. S. V.