

Referencia: SIGFA-PRO-007	APROBADO POR:	APROBADO POR:
Revisión: 3.0	L.J. Sánchez Hernando	Reyes Cerezo Rodríguez-Sedano
Fecha: 20/05/2024	APROBADO POR:	APROBADO POR:
ELABORADO POR: LJSH, NGS, ISV,	Jordi Aguiló Jubierre	Miguel Rodrigo López

Contenido

1. Objetivo	2
2. Alcance	2
3. Desarrollo	2
4. Responsabilidades	10
5. Documentos y registros asociados	10
6. Control de cambios:.....	11
7. Anejos.....	11

1. Objetivo

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 Ence, Energía y Celulosa 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.

La empresa identifica y mantiene actualizado un registro de Grupos de Interés en la actividad forestal de la empresa, mantenido por el director de Sostenibilidad Forestal de la Dirección Forestal y coordinado con la DG de Comunicación, en el que se agrupan los diferentes actores en función de sus intereses declarados.

3.1. Comunicación directa con Grupos de Interés.

Se entiende como tal a toda aquella comunicación entre un Grupo de Interés y la Empresa, de carácter individual, no indiscriminada y que se encuentre bajo el alcance de este procedimiento.

Se considerarán comunicaciones entrantes a aquellas comunicaciones directas recibidas por la Empresa dentro del alcance especificado, ya sean:

- Demandas de información
- Quejas, reclamaciones y sugerencias

- Alegaciones, denuncias y otras comunicaciones formales por parte de particulares
- Notificaciones de Administraciones Públicas competentes
- Comunicaciones que incluyan aspectos ambientales significativos
- Comunicaciones que afecten a la imagen pública de la empresa

Todo el personal de la empresa es susceptible de recibir comunicaciones relacionadas con la Sostenibilidad de la Gestión.

Todas las **comunicaciones entrantes** definidas anteriormente, tanto escritas como orales, recibidas por la Dirección Forestal en materia de Gestión Forestal Sostenible serán remitidas al director de Sostenibilidad Forestal una vez sean gestionadas por parte del departamento implicado.

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.

Los departamentos implicados gestionarán todas las comunicaciones recibidas, excepto aquellas que requieran un procedimiento administrativo o técnico específico, que corresponderán a los departamentos implicados (notificaciones, sanciones, reclamaciones, etc.)

Una vez gestionadas las comunicaciones no administrativas los departamentos implicados comunicarán mensualmente las comunicaciones al director de Sostenibilidad Forestal, quien archivará las mismas en formato electrónico, empleando el impreso SIGF-IM-007 “Comunicación entrante”, que figura anexo al presente procedimiento. El archivo de las comunicaciones administrativas y/o técnicas corresponderán al departamento correspondiente.

Se considerarán **comunicaciones salientes** a todas las comunicaciones directas emitidas por la Empresa, sean originales o en respuesta a una comunicación entrante.

Salvo en el caso de procedimientos administrativos, o de cuestiones técnicas específicas que afecten a un determinado departamento, el director de Sostenibilidad Forestal será el responsable de la emisión de la comunicación y de su archivo. En los otros casos, los responsables serán, respectivamente, los gerentes o jefes de Departamento de Área.

El responsable de sostenibilidad de la Dirección Forestal informará periódicamente a la directora General de Sostenibilidad 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

Toda la información que la Empresa considere de interés público, así como la requerida por las normas voluntarias adoptadas por la Empresa estará siempre a disposición pública.

Existen tres 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 jefe 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.
- Consulta del “data room”: alojado en la Intranet de la Empresa, se establecerá un “data room” con información de gestión que, sin ser plenamente confidencial, se considera de acceso restringido. Dicha documentación podrá consultarse in situ, en ubicaciones dispuestas para ello en los centros de trabajo de Ence, y bajo petición previa.

En caso de queja o reclamación del servicio o información recibido lo comunicará al responsable de sostenibilidad de la Dirección Forestal o persona que le atienda y se procederá según lo indicado en el procedimiento SIGF-PRO-006 “NO Conformidades, Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejoras”.

	Comunicación y consulta	SIGF-PRO-007
---	--------------------------------	---------------------

Toda la información puesta a disposición pública en página web y “data room”, será revisada y actualizada por el equipo de sostenibilidad que, la remitirá a la Dirección de Comunicación y/o Sistemas para su adecuada gestión.

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.

El contenido a disposición de terceras partes en el “data room” será:

- Listado de montes del Sistema
- Planes de ordenación y revisiones
- Plan de Gestión
- Cartografía
- Informe Anual Forestal
- Documentación del Sistema Integrado de Gestión
- Evaluación de riesgos de proveedores de madera
- Manual de Buenas Prácticas de Gestión Forestal Sostenible

3.3. Consultas públicas y encuestas

El conocimiento proactivo de la información que los Grupos de Interés puedan tener de la gestión forestal realizada por la Empresa 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.

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 empresa, sea interesante o necesario conocer la opinión de los Grupos de Interés.

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 de la empresa, 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 director de Sostenibilidad Forestal, 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 y PEFC España.

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 director de Sostenibilidad Forestal en el caso de las consultas restringidas.

Los documentos estarán en fase de consulta pública un máximo de cuatro semanas, a partir de las cuales se recopilarán los comentarios recibidos, se valorarán técnicamente y serán gestionados en correspondencia. Los resultados de los comentarios (documento final, informe o lo que corresponda), serán comunicados a los grupos de Interés por el mismo canal.

Las consultas públicas de carácter restringido durarán un plazo de entre dos y cuatro semanas, en función de la documentación a consultar, y sin perjuicio de que se cumpla el trámite general.

Una vez finalizada la consulta pública y aprobado el documento correspondiente, podrán seguirse recibiendo comentarios por parte de los Grupos de Interés que, en su caso, serán tenidos en cuenta en las siguientes revisiones o análisis de los documentos en cuestión.

	Comunicación y consulta	SIGF-PRO-007
---	--------------------------------	---------------------

Serán sometidos a consulta pública, al menos, los siguientes documentos:

- Proyectos de repoblación (superficies mayores de 5 ha en el norte y mayores a 10 en el sur peninsular), con una duración máxima de consulta de un mes.
- Procedimientos e Instrucciones relacionados con la gestión de elementos ambientales de la actuación forestal, con una duración máxima de consulta de un mes.

Se realizarán **encuestas de percepción** de forma programada, cuando se quiera conocer la opinión de los grupos de Interés o de parte de ellos, sobre aspectos específicos de gestión. Las encuestas podrán ser de tipo general o restringido.

Las encuestas generales las realizará la D.G. de Comunicación, que consultará a los Departamentos o áreas de gestión implicadas o interesadas, para enfocar mejor las preguntas y que deberán ser aprobadas por la D.G de Sostenibilidad. Entre estas cabe citar el “Estudio de Percepción Social”, que se planifica con periodicidad quinquenal salvo excepciones.

Las encuestas de tipo restringido, con conocimiento de la D.G. de Comunicación, podrán ser realizadas directamente por las áreas implicadas previa aprobación de la directora General de Sostenibilidad, para lo cual se elaborará el impreso correspondiente, que quedará registrado en el sistema. Entre ellas se encuentran las encuestas de satisfacción de clientes.

Para cada consulta, se deberá definir la metodología adecuada para su ejecución, así como la muestra mínima que se considera representativa en relación con el universo muestral. En el caso de las relacionadas con la gestión forestal sostenible, se considerará que la encuesta es representativa si se alcanza un mínimo del 25 % de respuestas.

3.4. Participación en actos públicos

Toda participación de personal del grupo Ence en foros relacionados con la sostenibilidad forestal, se coordinará con la DG de Comunicación y con la Dirección General de Sostenibilidad para definir contenidos y nivel de representación.

3.5. Notas de Prensa, y ediciones corporativas

Todos los documentos editados o emitidos por la compañía, de carácter público general, en que se haga referencia a la gestión forestal sostenible certificada FSC® (Código de Licencia FSC-C099970) 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

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:

- 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.
- El director de Sostenibilidad Forestal tras recibir una copia de la queja o reclamación, procederá a informar a la Directora General de Sostenibilidad quien decidirá si su resolución se eleva al Comité de Sostenibilidad formado por el Presidente de la Compañía y los Directores Generales o bien se resuelve dentro del marco del equipo delegado por dicho Comité y que está formado por la Directora General de Sostenibilidad, el coordinador corporativo y los responsables de sostenibilidad de todas las Direcciones Generales.
- 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.

Una vez analizado el origen del conflicto, el Comité de Sostenibilidad o el equipo delegado por dicho Comité 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.

Previa, a la comunicación de la decisión adoptada por el Comité de Sostenibilidad o el equipo delegado por dicho Comité, se informará a las Direcciones implicadas.

Con anterioridad a la comunicación de la resolución adoptada se celebrará una reunión entre las personas designadas al efecto por el Comité de Sostenibilidad o el equipo delegado por dicho Comité y las partes involucradas en el origen del conflicto.

El director de Sostenibilidad Forestal 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.

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

El director de Sostenibilidad Forestal 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

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.

	Comunicación y consulta	SIGF-PRO-007
---	--------------------------------	---------------------

- 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:
 - No involucre 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® y PEFC.

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.

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.

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

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

- SIGF-IM-007 “Comunicación entrante”.
- Comunicaciones recibidas y enviadas (cada Área o Departamento)
- Base de datos Grupos de Interés (Comunicación)
- Informes resultantes del Comité de Sostenibilidad o el equipo delegado por dicho Comité

6. CONTROL DE CAMBIOS:

Revisión	Fecha	Motivo del cambio
0	2013/02/02	Revisión 0 aprobada
1	2017/01/30	Se modifican los puntos 1, 2, 3.1, 3.2 y se elimina anterior punto 3.6.
2	2020-10-06	Se modifica el punto 3.6.
3	2024/05/20	Se modifica parcialmente el punto 3.1 para incorporar las comunicaciones orales, y se adapta el procedimiento a la nueva estructura organizativa

7. ANEJOS

No procede