

COMO GESTIONAMOS LA COMUNICACIÓN, CONSULTAS Y RECLAMACIONES

01



¿CÓMO RECIBIMOS O INICIAMOS UNA INTERACCIÓN?

- Email (*biodiversidad@ence.es* y *trazabilidad@ence.es*) y web (*ence.es*)
- Contacto directo y reuniones
- Cualquier empleado puede recibirla

02

INTERLOCUCIÓN CON PARTES INTERESADAS

Incluye: solicitudes de información, consultas técnicas, propuestas, comunicaciones de administraciones



03



CONSULTA: LA EMPRESA SOLICITA OPINIÓN SOBRE PROYECTOS O DOCUMENTOS

¿Cuándo ocurre? Con nuevos proyectos, documentos relevantes, requisitos de Certificación Forestal. ¿Cómo se hace? Envíos directos, web, reuniones / encuestas

04

QUEJAS Y CONFLICTOS

PASO 1 - RECEPCIÓN

- Puede llegar por cualquier canal
- Cualquier persona puede recibirla

PASO 2 - CARACTERIZACIÓN

- Identificación de la naturaleza de la reclamación (ambiental, social o de certificación forestal)
- Análisis de principios y criterios afectados
- En caso necesario, derivación al área correspondiente

PASO 3 - REGISTRO

- Documentación de la reclamación (con trazabilidad)
- Incluye: qué ocurre, quién está implicado, fecha, acciones

PASO 4 - ANÁLISIS Y GESTIÓN

- Análisis por el área responsable
- Puede implicar a otras áreas
- Proceso coordinado y documentado
- El expediente se eleva al Comité de Sostenibilidad

PASO 5 - RESPUESTA INICIAL

- Comunicación al reclamante
- Plazo orientativo: ~2 meses

PASO 6 - ESCALADO

- Si es relevante: se eleva a dirección y se trata en comité
- Puede implicar la suspensión temporal de operaciones

PASO 7 - RESOLUCIÓN

- Depende de la complejidad
- Máximo: 1 año

05



PRINCIPIOS CLAVE

- Transparencia, registro y trazabilidad
- Participación de partes interesadas
- Resolución documentada



biodiversidad@ence.es | trazabilidad@ence.es

www.ence.es