

## PROCEDIMIENTO DE QUEJAS DE TERCEROS

PROC-QT-01-2022	
Fecha de aprobación:	15/12/2022
Versión N°:	001
Área:	Social

### 1. OBJETIVO

Asegurar que todas las quejas planteadas por el entorno social en el cual se desarrolle la actividad de cosecha y transporte, sean atendidas en tiempo y forma; contando con respaldo objetivo sobre los desvíos y si es pertinente poner en práctica las acciones correctivas correspondientes.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento abarca a toda la materia prima gestionada comercialmente por PAYCO.

### 3. RESPONSABILIDAD

Son responsables de recibir las quejas e inquietudes los directores de PAYCO y su auditor Interno.

### 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Estándar FSC para Certificación de Cadena de Custodia FSC – STD – 40-004 Estándar para madera controlada aplicable a empresas de manejo forestal.

### 5. DESCRIPCIÓN

- Todos los planteos debera ser canalizados a las personas de referencia de la empresa, Gerente de Sostenibilidad y Recursos Humanos y, Responsable Social, quienes canalizarán esta queja a través de correo electrónico o contacto telefónico: [gbhelman@payco.com.py](mailto:gbhelman@payco.com.py); [aalvarez@payco.com.py](mailto:aalvarez@payco.com.py)
- Una vez recibida la queja se realizará un análisis específico de cada situación, a los efectos de definir claramente el problema en cuestión, sus causas y responsabilidades que le competen a cada una de las partes intervinientes.
- A partir de esta se consultará a los supervisores de campo y el personal a cargo del área que corresponda para corroborar dicho desvío y analizar las acciones correctivas si fuera el caso aplicar.
- Del análisis de las distintas alternativas se buscará aquella que contemple mejor los intereses legítimos de cada una de ellas..
- Se mantendrá un canal de comunicación permanente con los actores que plantearon las quejas correspondientes con el objeto de llegar por medio de la negociación a la que satisfagan mejor ambas partes.
- Se llevará un registro estadístico de las No conformidades planteadas a los efectos de promover un mayor control y abatimiento de la ocurrencia de las mismas.

#### 5.1. Materiales

Informes de:

- Planteo de la queja por quien corresponda.

- Informe interno del auditor.
- Programa de acciones correctivas si fuera el caso.

**5.2. Etapas**

- Identificación de las personas o grupos que realizan el planteo.
- Análisis de la pertinencia del planteo.
- Investigación del problema y sus causas
- Búsqueda de alternativas
- Plan de ejecución de los cambios
- Seguimiento y evaluación de resultados.

**6. REVISIÓN**

Debe completarse la sección de revisión del documento para que tenga validez y sea socializado a todos los involucrados del procedimiento a seguir.

	Autor	Revisor	Aprobado por
Nombre			
Puesto			
Firma			
Fecha			

Cuando sea necesario realizar un ajuste al contenido del documento, deberá conservarse la versión inicial pero la nueva versión pasará a ser la versión 002 y deberán indicarse los cambios que fueron realizados con respecto a la versión anterior.

Historia de la revisión		Fecha de creación de versión 1	11/07/2022
Versión No.:	Sección:	Cambios	Fecha de aprobación
001			15/12/2022