


NOVELTEAK



Manual de procedimiento de atención de quejas

NOVELTEAK COSTA RICA S.A.
NOVELTEAK NICARAGUA S.A.

Departamento de planificación

Versión 1.2 19/04/2024

Think Teak!



Introducción

Este manual tiene el propósito de ser una guía de los procedimientos aplicados por Novelteak para la resolución de controversias con actores dentro de las áreas de influencia de sus Unidades Forestales de Manejo.

Este manual de procedimientos tiene como objetivos:

- Establecer procedimientos formales.
 - Promover la comunicación afectiva.
 - Identificar, dar solución y documentar las controversias.
- Crear un entorno de trabajo positivo con los actores de las áreas de influencia.





Proceso de resolución de controversias

Novelteak está anuente a recibir todas las controversias, de lo cuál se manejará lo más éticamente posible, eficaz y justa, ésto sin represarias y siempre en pro en colaborar a los actores dentro del área de influencia. Para lograr el objetivo de encontrar una solución equitativa y satisfactoria para todas las partes involucradas.

Para presentar una inconformidad se debe seguir los siguientes pasos:

1. Presentar una queja formal y escrita al correo: regencia.forestal@novelteak.com
2. Indicar el lugar del hecho, fecha, identificación del representante (nombre completo, edad, cédula de identidad y a qué organización u comunidad pertenece).
3. Explicación detallada de la queja y de ser posible agregar fotografías.

El departamento forestal será responsable de dar seguimiento a la inconformidad llevando un registro por escrito donde se detalle la información. El procedimiento a seguir cuando ingrese una inconformidad será el siguiente:

1. Se confirmará el recibido de la queja y se contactará al representante en un período de menos de 3 días.
2. Informar la queja a la compañía el mismo día que ingreso la inconformidad.
3. Detectar las jefaturas involucradas para citar a reunión en un período de no más de 3 días a partir de recibida la inconformidad para evaluar la misma.
4. Citar a reunión a los actores involucrados en el sitio de la inconformidad para evaluar el conjunto la mejor solución en un periodo no mayor a los 5 días.
5. Definir y firmar los acuerdos entre ambas partes.
6. Se dará seguimiento en conjunto con los actores donde se evaluará la ejecución de los acuerdos.
7. La decisión que se tome será respetando la ley aplicable del país.

Proceso de resolución de controversias

Think Teak!

Novelteak cesará operaciones en el área específica de la unidad de manejo donde existan controversias:

- De magnitud sustancial.
- De duración sustancial.
- Que envuelve un número significativo de intereses.

Anexo 1

Formulario para presentar una inconformidad

Formulario para presentar una inconformidad	NOVELTEAK
---------------------------------------------	------------------

+	
Fecha de controversia	
Comunidad / Finca	
Representante	
Dirección	
Teléfono	Correo electrónico
Descripción del conflicto	
Intereses y preocupaciones	
Objetivos de la resolución	

Código: SG-CE-RE-01 Versión: 5 Fecha de emisión: 26/10/2023

1 de 2

Formulario para solicitud y entrega de donaciones	NOVELTEAK
---------------------------------------------------	------------------

Acuerdos tratados
Sello y firmas del departamento encargado del conflicto (PARA USO DE NOVELTEAK SOLAMENTE)
Lugar y fecha

Firma del representante Novelteak

Firma del representante de la comunidad

2 de 2

El siguiente anexo será encontrado en el link de la página web:

<https://www.novelteak.com/downloads>



NOVELTEAK

Novelteak Costa Rica S.A.
P.O. Box 63-5000.

Liberia, Guanacaste, Costa Rica.
T. +506 2666 2333, F. +506 2666 2333