

PEWMA PATAGONIA FORESTRY CARBON PROJECT

Las Vertientes, Río Pico, Chubut

Procedimiento de reclamos y quejas

1. Objetivo

Establecer un mecanismo claro, accesible, transparente y eficaz para que las partes interesadas puedan presentar quejas o reclamos relacionados con las actividades del proyecto. El mecanismo garantizará que todas las presentaciones sean analizadas y tratadas de manera oportuna, asegurando que **no se aplicarán represalias contra quienes las formulen**, reforzando la confianza y la participación activa de la comunidad y demás partes interesadas.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las actividades del proyecto en la zona de intervención de Las Vertientes, Río Pico, Chubut, incluyendo posibles impactos ambientales, sociales, laborales o cualquier otra preocupación manifestada por la comunidad, empleados, contratistas u otras partes interesadas. El mecanismo también recibe consultas y sugerencias, permitiendo atender inquietudes en etapas tempranas y fomentando un proceso de mejora continua.

3. Definiciones

- **Queja:** Expresión de insatisfacción, preocupación o malestar manifestada por una parte interesada en relación con las actividades, impactos o decisiones del proyecto.
- **Reclamo:** Solicitud formal o informal de corrección o compensación presentada por una parte interesada debido a un daño, perjuicio o incumplimiento real o percibido relacionado con las actividades del proyecto. Un reclamo suele implicar una petición concreta de acción correctiva o reparación.
- **Parte Afectada:** Toda persona, grupo u organización que sufra o pudiera sufrir impactos positivos o negativos, directos o indirectos, como resultado de las actividades del proyecto.

4. Responsabilidades

Responsable de calidad:

- Supervisar que el procedimiento de quejas y reclamos se aplique conforme a los estándares establecidos por el proyecto y las certificaciones vigentes (VCS, CCB, etc.).
- Verificar la correcta documentación, trazabilidad y cierre de cada caso en el Registro de Quejas.

Edificio Work, piso3. (1631) Villa Rosa Pilar. Buenos Aires. Argentina

- Participar en auditorías internas y externas relacionadas con el mecanismo.
- Promover la mejora continua del procedimiento y proponer ajustes cuando se detecten debilidades o ineficiencias.

Responsable forestal:

- Analizar y responder técnicamente los reclamos o quejas relacionados con actividades silvícolas, afectación de parcelas, conservación de suelos, biodiversidad u otros impactos ambientales.
- Colaborar con el equipo de gestión social en la investigación de reclamos que involucren intervención directa sobre el terreno.
- Asegurar que los equipos de campo se informen y capaciten para prevenir conflictos.
- Recibir y gestionar las quejas o reclamos que pudieran surgir de los equipos a su cargo.

Coordinadora de proyecto:

- Coordinar el análisis integral de quejas o reclamos complejos que involucren varias áreas del proyecto (social, ambiental, legal, etc.).
- Aprobar o delegar medidas de resolución, asegurando que las respuestas sean coherentes con los objetivos del proyecto y los derechos de las partes afectadas.
- Informar al Presidente del Proyecto sobre situaciones relevantes o sensibles que surjan del mecanismo.

Presidente y Vicepresidente:

- Intervenir en instancias de apelación o resolución de conflictos de alto impacto, si no han sido resueltos en etapas anteriores.

5.Desarrollo:

Canales para Presentar una Queja o Reclamo

- **Presencial:** Durante las tareas a realizarse en el campo.
- **Correo Electrónico:** carolina.monaco@360conservacion.eco
- **Página web:** a través del formulario de contacto en <https://www.360energy.solar/conservacion-patagonia>

Procedimiento:

1. Recepción del reclamo: Todo reclamo o queja será recibido por el Responsable Forestal o, en su defecto, por la Coordinadora General. Una vez recibido, deberá comunicarse inmediatamente a la Coordinadora General, quien será la responsable de dar continuidad al proceso.

2. Registro formal: La Coordinadora General deberá registrar el reclamo en el Formulario de Quejas oficial dentro de un plazo máximo de **tres (3) días hábiles** a partir de su recepción.

3. Confirmación de recepción: Una vez registrado el reclamo, la Coordinadora General enviará al reclamante una confirmación escrita de recepción, dentro de un plazo de **dos (2) días hábiles** posteriores al registro.

4. Admisibilidad: Si la comunicación no corresponde al ámbito del proyecto, se informa al remitente explicando el motivo y se deja constancia en el registro.

5. Investigación y análisis: El reclamo será derivado al equipo correspondiente según la naturaleza del caso. Dicho equipo llevará a cabo la investigación y análisis de los hechos en un plazo de hasta **diez (10) días hábiles**. Si se requiere más tiempo, se enviará una **respuesta provisional** explicando el motivo de la demora y el nuevo plazo estimado.

6. Propuesta de resolución: Concluido el análisis, la Coordinadora General elaborará una propuesta de resolución y la comunicará formalmente al reclamante. Esta respuesta deberá emitirse dentro de los **cinco (5) días hábiles** posteriores a la finalización del análisis. Si el reclamante acepta la propuesta, el caso será cerrado y registrado como resuelto. En caso de que no exista conformidad, se habilitará una instancia de mediación.

Se aceptan quejas o reclamos anónimos. En estos casos, las resoluciones se comunicarán mediante cartelería digital en medios locales, la web del proyecto o reuniones comunitarias, garantizando transparencia.

7. Instancia de mediación: Si el reclamante no acepta la propuesta inicial y no se logra un acuerdo amistoso, la Coordinadora General remite la queja a **mediación por una tercera parte neutral** (ver anexo) en un plazo de hasta **10 días hábiles adicionales**. Si el reclamante acepta la propuesta, el caso será cerrado y registrado como resuelto. En caso de que no exista conformidad, se habilitará una instancia arbitraje o Tribunales.

8. Arbitraje o tribunales: En caso de que la mediación tampoco logre una resolución satisfactoria, la queja será remitida a:

a) **Arbitraje**, en la medida en que lo permitan las leyes de la jurisdicción aplicable, o

Edificio Work, piso3. (1631) Villa Rosa Pilar. Buenos Aires. Argentina

b) **Tribunales competentes** en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sin perjuicio del derecho de la parte afectada a acudir a un **órgano supranacional de resolución de disputas** competente, si lo hubiera.

Seguimiento y Registro

- Se mantendrá un **Registro de Quejas** con número de caso, fecha, tema, estado y resolución.
- Tras el cierre de cada caso, se realizará un **contacto posterior con el reclamante** para confirmar su nivel de satisfacción y prevenir recurrencias.
- El sistema será auditado internamente cada 6 meses para asegurar su eficacia.

Revisión

El procedimiento será revisado anualmente o ante cambios sustanciales en el contexto del proyecto o la normativa por la responsable de calidad.

Anexo:

Criterios para elegir la tercera parte neutral

- **Independencia:** no debe tener relación laboral, contractual ni de dependencia económica con el proyecto ni con el reclamante.
- **Reconocimiento comunitario o institucional:** puede ser una ONG local con trayectoria, un centro de mediación registrado en la provincia, una universidad pública, o un mediador certificado reconocido por el Ministerio de Justicia.
- **Consenso:** la designación debe ser aceptada por ambas partes antes de iniciar la mediación.
- **Competencia técnica o social:** según el tipo de reclamo, la tercera parte debe contar con experiencia en resolución de conflictos socioambientales, mediación comunitaria o justicia alternativa.

Procedimiento para designar la tercera parte neutral

1. La Coordinadora de Proyecto propone al menos **tres posibles mediadores o instituciones** que cumplan con los criterios anteriores.
2. La parte reclamante elige o aprueba uno de los candidatos propuestos, o bien sugiere otro mediador alternativo.

3. Si no hay acuerdo, se puede acudir a un **registro oficial de mediadores** (ej. Ministerio de Justicia de Chubut) para designación automática.
4. Una vez designada la tercera parte neutral, ambas partes firman un acuerdo de mediación donde se establecen reglas básicas de confidencialidad, plazos y costos (que en general asume el proponente del proyecto).