

ÍNDICE

1. ALCANCE	2
2. CRITERIOS GENERALES	2
3. GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y CONTROVERSIAS	2
3.1 Presentación de quejas o reclamos	3
3.2 Tratamiento y respuesta a quejas o reclamos	4
3.3 Gestión de controversias.....	4
3.4 Registro de quejas, reclamos y controversias.....	4
4. COMUNICACIÓN DE LA GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y CONTROVERSIAS ... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
5. RESPONSABILIDADES	5
6. REGISTROS.....	5
7. MODIFICACIONES A LA EDICIÓN ANTERIOR	5

RESPONSABLES DE EDICIÓN

Elaboración	Revisión	Validación
Marina Flores	Ana Schiapappietra, Carolina Moreira, Diego Carrau	Magdalena Pelufo

1. ALCANCE

El presente Instructivo comprende los lineamientos generales de Montes del Plata respecto a la forma de resolver las eventuales planteos, quejas, reclamos o controversias presentadas por nuestras terceras partes: vecinos, miembros de comunidades locales, trabajadores u otros potenciales afectados por las actividades del manejo forestal, así como por eventuales pérdidas o daños que pudieren afectar sus derechos, propiedad o sustento.

Se detallan las vías de comunicación, la forma de registro y la gestión que MdP realiza respecto a las mismas.

2. CRITERIOS GENERALES

Se entiende por *queja* o reclamo cualquier expresión formal que manifieste fundadamente la insatisfacción de una persona u organización con alguna actividad relacionada con el manejo forestal de la Empresa, con la tenencia, uso o cualquier otro derecho relacionado con el patrimonio forestal o, en general, con cualquier otra disconformidad que el tercero indique tener con la Empresa.

Por otra parte, se entiende por *controversia* aquella situación en que, una vez desarrollado el tratamiento de quejas o reclamos aquí definido, la parte interesada manifieste su disconformidad ante las respuestas brindadas y mantenga posiciones en diferendo.

MdP considera que una queja o reclamo puede constituir una oportunidad de revisar y mejorar sus operaciones. En alineación con sus valores, la gestión de quejas, reclamos y controversias es asumida por la Empresa con un enfoque transparente y participativo, destinado a lograr un entendimiento con la comunidad y evitando, en lo posible, el escalamiento a conflictos.

3. GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y CONTROVERSIAS

Una vez que se toma conocimiento de la quejas o reclamos provenientes de las comunidades locales, trabajadores u otros posibles afectados, es registrado en la plataforma informática (Sitio SIG) a través de la cual se gestiona el registro de comunicación

Se realizan todos los esfuerzos para resolver los reclamos de manera extrajudicial mediante involucramiento justo entre las partes, tendiente a llegar a acuerdo por consentimiento mutuo.

Aquellas operaciones involucradas en potenciales controversias de magnitud o duración sustancial, o que envuelven un número significativo de intereses, son suspendidas preventivamente hasta determinar su seguimiento a fin de evitar daños tanto a terceros y/o a la propia empresa.

3.1 Presentación de quejas o reclamos

Las quejas, reclamos o sugerencias sobre este mecanismo, pueden ser presentadas a MdP por los siguientes canales:

- **WhatsApp MdP:** 091 623 300
- **Comunicación vía mail:** sostenibilidad@montesdelplata.com.uy / contacto@mdp.uy
- **Denuncias anónimas:** <https://www.montesdelplata.com.uy/espanol/canal-de-denuncias-13>
- Comunicación realizada a colaboradores de MdP
- Oficinas de atención al público:

Atención al público	
Oficina Montevideo Avda. Luis A. de Herrera 1248 / WTC Torre 3 – Montevideo	Tel. 26236300
Casa Abierta de Conchillas Calle Evans s/n – Conchillas	Tel.: 4577 2832
Oficina Durazno Artigas 369 – Durazno	Tel. 436 20853
Oficina Fray Bentos / Vivero MdP Terminal Logística M'Bopicuá Ruta 24 Km 0 – Rio Negro	Tel. 4562 7000
Oficina Paysandú Av. España 1552 – Paysandú	Telf. 4722 7575

Las quejas o reclamos presentados deben contener la siguiente información:

- a) Identificación del reclamante: nombre completo e información de contacto (en caso de no ser anónima)
- b) Motivo de la queja o reclamo, detallando de la mejor manera posible los hechos y fundamentos que la respaldan;
- c) Lugar donde se han producido dichos hechos (departamento, localidad y predio según corresponda)

Estas quejas o reclamos deben ser registradas por quién la recibe en el *Sitio SIG de MdP – Registro de Comunicaciones* el cual se indica en el procedimiento *P_Com_01 Comunicaciones*.

En el caso de Denuncias Anónimas la gestión se realiza de acuerdo al *I_AI_02 Gestión de denuncias*

3.2 Tratamiento y respuesta a quejas o reclamos

Una vez ingresado el registro de comunicación en el sitio SIG de motivo queja, el responsable interno del área asignada para su gestión cuenta con un *plazo máximo de 10 días* para comenzar su tratamiento y dar respuesta en tiempo y forma.

Se dará respuesta formal al reclamante en el menor tiempo posible de acuerdo a la situación. Una vez comunicada la respuesta, el reclamante podrá manifestar su conformidad o disconformidad con la misma. En caso de que el reclamante se manifieste conforme con la respuesta, o bien hubiere transcurrido 1 año desde la comunicación de la respuesta sin manifestación posterior del reclamante, se considerará cerrada la queja o reclamo dejando constancia de su cierre.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes afectadas siempre podrán aportar nuevos antecedentes al reclamo.

3.3 Gestión de controversias

En caso de una controversia, el responsable de S&C o P&CO, en consulta con el responsable del área forestal afectada, deben notificar a las subgerencias de área respectivas y proceder a coordinar acciones y plazos para la resolución participativa del conflicto. Para ello podrán realizarse reuniones con la o las partes interesadas o cualquier otro medio conducente a una solución adecuada y debidamente consensuada, cuando corresponda.

De escalar a una potencial controversia o disputa significativa, el responsable de Comunicaciones y Sustentabilidad debe informar al Departamento Legal (en adelante “DL”) así como a toda área de MdP que pueda tener relación con la controversia, por medio del *Registro de Comunicaciones* y alertas adicionales, a efectos de analizar el caso y evaluar las acciones a seguir. En el caso que, a pesar del mayor esfuerzo de resolución, se agoten los mecanismos de diálogo para acordar una solución a la queja, reclamo o conflicto, la Empresa podrá invitar al reclamante a utilizar los mecanismos legales pertinentes.

3.4 Registro de quejas, reclamos y controversias

La empresa mantiene un registro de las controversias por medio del *Registro de Comunicaciones*, el cual es supervisado por el **Área de Sustentabilidad y Comunicaciones**, asegurando la actualización de los respectivos procesos, incluyendo:

- Los pasos dados para solucionar las controversias;
- Los resultados de cada proceso de resolución de controversias;
- Las controversias sin resolver, los motivos de no-resolución y cómo habrán de ser resueltas.
- Estadísticas periódica respecto al tipo de quejas.

4. RESPONSABILIDADES

Responsable	Acción
Todos los empleados de MdP	En caso de recibir quejas o reclamos por parte de vecinos o comunidades locales, registrar el mismo en el <i>Registro de Comunicaciones</i> .
Responsable de Comunicaciones y Sustentabilidad	Supervisión del <i>Registro de Comunicaciones</i> . Capacitar a usuarios en el registro de Comunicaciones en conjunto con IT y el Responsable SIG Analizar las quejas o reclamos ingresados en el menor plazo posible y dar respuesta Informar a otras áreas afectadas, cómo ser P&CO y al DL en caso de controversia.
Responsable del área forestal afectada	Trabajar en consulta con el responsable S&C en analizar y dar respuesta a las quejas o reclamos presentados.
Comité de Ética	<ul style="list-style-type: none"> Determinar admisibilidad y seguimiento de las denuncias Conducir las investigaciones de las denuncias Mantener el <i>Registro de Denuncias</i>

5. REGISTROS

Identificación	Responsables	Soporte	Archivo
<i>Registro Comunicaciones</i>	Responsable S&C	Informático	Intranet SIG
<i>Registro de Denuncias anónimas</i>	Sub-gerente Auditoría Interna	Informático / Servidor MdP	Registro Interno confidencial

6. MODIFICACIONES A LA EDICIÓN ANTERIOR

Punto	Versión	Acción