

MECANISMO DE CONSULTAS, SUGERENCIAS O RECLAMOS		
Proyecto IFM Yabotí. Metodología VM0010 (VCS y CCB)	Versión: 1	Página 1 de 8

1. OBJETIVO

Establecer un mecanismo transparente, accesible y efectivo para la recepción, registro, evaluación y resolución de consultas, sugerencias o reclamos relacionados con la implementación del Proyecto IFM Yabotí, garantizando la participación de las partes interesadas, el respeto de sus derechos y contribuir a generar confianza entre el proyecto y las partes interesadas.

2. ALCANCE

El presente mecanismo aplica a todas las partes interesadas vinculadas al Proyecto IFM Yabotí, incluyendo comunidades locales (en particular comunidades Mbya guaraní), trabajadores, contratistas, actores del sector forestal, instituciones públicas y cualquier otro actor relacionado directa o indirectamente con la implementación del proyecto.

3. PRINCIPIOS

El mecanismo de consultas, sugerencias o reclamos se rige por los siguientes principios: accesibilidad, transparencia, confidencialidad, no represalia, resolución oportuna y respeto cultural, garantizando un tratamiento justo y adecuado de todas las comunicaciones recibidas. Se consideran:

Consultas: preguntas o solicitudes de aclaración vinculadas al proyecto, sus actividades, plazos o impactos.

Sugerencias: propuestas, aportes o ideas orientadas a mejorar la gestión del proyecto, sus procesos o sus canales de comunicación.

Reclamos: manifestaciones de disconformidad o quejas relacionadas con acciones, omisiones o resultados del proyecto.

4. CANALES DE RECEPCIÓN

Las consultas, sugerencias o reclamos podrán presentarse a través de los siguientes canales:

- ✓ Correo electrónico del proyecto:
 - mecanismo_csyr@yaboti.com
- ✓ Buzones físicos ubicados en las áreas operativas (Portones 3 y 9);

MECANISMO DE CONSULTAS, SUGERENCIAS O RECLAMOS		
Proyecto IFM Yabotí. Metodología VM0010 (VCS y CCB)	Versión: 1	Página 2 de 8

- ✓ Comunicación directa con representantes del proyecto;
- ✓ Instancias de reunión comunitaria.

El proyecto contará con puntos de contacto territoriales designados, representados por supervisores de campo, quienes estarán disponibles para recibir consultas, sugerencias o reclamos en forma directa.

A fin de garantizar la accesibilidad y confianza en el mecanismo, las partes interesadas podrán presentar sus consultas, sugerencias o reclamos en instancias de reunión comunitaria o mediante otros actores de confianza, asegurando que el proceso no dependa exclusivamente de canales formales o jerárquicos.

En aquellos casos en que las partes interesadas no puedan presentar sus consultas, sugerencias o reclamos por escrito, el proyecto garantizará la posibilidad de registro asistido. Esto implica que un representante del proyecto podrá recibir consultas, sugerencias o reclamos de forma oral, registrarlo en el sistema de consultas, sugerencias o reclamos y validar su contenido con la persona interesada, asegurando que la información refleje fielmente su planteo.

Este mecanismo será especialmente relevante para facilitar la participación de comunidades locales y pueblos originarios, respetando sus formas de comunicación y contextos culturales. El mecanismo podrá ser utilizado en cualquier momento durante la implementación del proyecto.

5. REGISTROS

Toda consulta, sugerencia o reclamo recibido será incorporado al Registro de Consultas, Sugerencias o Reclamos del Proyecto, el cual contendrá, como mínimo, la siguiente información:

- código o identificador del caso;
- fecha de recepción;
- origen o parte interesada, salvo que la presentación sea anónima o se solicite confidencialidad;
- grupo de interés vinculado;
- canal de ingreso;
- tipo de presentación: consulta, sugerencia o reclamo;

MECANISMO DE CONSULTAS, SUGERENCIAS O RECLAMOS		
Proyecto IFM Yabotí. Metodología VM0010 (VCS y CCB)	Versión: 1	Página 3 de 8

- descripción del caso;
- tema o categoría del caso;
- responsable asignado;
- estado del caso;
- etapa del proceso: recepción, evaluación, respuesta, revisión, mediación, escalamiento externo o cierre;
- acciones implementadas;
- resultado o respuesta brindada;
- conformidad o disconformidad de la parte interesada;
- fechas relevantes de respuesta, revisión, mediación, escalamiento y cierre, cuando corresponda;
- observaciones relevantes para el seguimiento del mecanismo.

El Proyecto aceptará presentaciones anónimas y/o confidenciales. En esos casos, se dejará constancia en el registro sin divulgar información que permita identificar a la persona reclamante, salvo autorización expresa o requerimiento legal aplicable.

Cuando la presentación sea oral o requiera registro asistido, el responsable del mecanismo registrará el contenido del planteo y validará, cuando sea posible, que refleje adecuadamente lo expresado por la parte interesada.

6. PROCESO DE GESTIÓN DE CONSULTAS, SUGERENCIAS O RECLAMOS

El mecanismo contempla las siguientes etapas:

6.1 Recepción y registro

La recepción de la consulta, sugerencia o reclamo será confirmada dentro de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde su presentación, siempre que exista un medio de contacto disponible. En esta etapa se registrará el caso, se asignará un código identificador y se designará una persona responsable de su seguimiento.

6.2 Evaluación

Se realizará un análisis preliminar de la naturaleza del caso, las partes involucradas, el nivel de complejidad, los posibles impactos asociados, la necesidad de confidencialidad, la existencia de riesgo de represalias y la pertinencia de aplicar mecanismos culturalmente apropiados o tradicionales de resolución.

MECANISMO DE CONSULTAS, SUGERENCIAS O RECLAMOS		
Proyecto IFM Yabotí. Metodología VM0010 (VCS y CCB)	Versión: 1	Página 4 de 8

6.3 Respuesta e intento de resolución

El Proyecto elaborará y comunicará una respuesta o propuesta de solución en un plazo máximo de quince (15) días hábiles desde la recepción del caso.

Esta etapa constituye el primer nivel de resolución del mecanismo y buscará resolver el caso de manera amistosa, de buena fe y dentro de un plazo razonable. La respuesta podrá incluir aclaraciones, reuniones, acciones correctivas, medidas de mitigación, acuerdos, compromisos de seguimiento u otras acciones pertinentes.

6.4 Implementación de acciones

Cuando corresponda, el Proyecto implementará las acciones acordadas o definidas para responder al caso, dejando constancia de su avance y resultado en el registro.

6.5 Revisión y mediación

Si la parte interesada no estuviera conforme con la respuesta brindada, podrá solicitar la revisión del caso dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la comunicación de la respuesta.

Recibida la solicitud de revisión, el Proyecto reevaluará el caso en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles. Cuando el caso no pueda resolverse mediante revisión interna, o cuando la naturaleza del conflicto lo requiera, se podrá activar una instancia de mediación, diálogo facilitado o resolución con participación de un tercero neutral.

La decisión de activar la mediación deberá adoptarse dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la solicitud de revisión o a la identificación de la necesidad de mediación. La instancia de mediación deberá iniciarse, siempre que sea posible, dentro de los treinta (30) días hábiles posteriores a su convocatoria.

El tercero neutral o facilitador podrá ser seleccionado de común acuerdo entre las partes. Cuando el caso involucre comunidades locales o pueblos originarios, la selección del facilitador o mediador deberá considerar la opinión de la comunidad o de sus representantes legítimos, según corresponda.

6.6 Cierre

El cierre del caso se documentará dejando constancia del resultado del proceso, la conformidad o disconformidad de la parte interesada, las acciones implementadas y cualquier medida de seguimiento necesaria.

El cierre se realizará dentro de un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días hábiles desde la recepción del caso, salvo casos de mayor complejidad debidamente justificados, incluyendo

MECANISMO DE CONSULTAS, SUGERENCIAS O RECLAMOS		
Proyecto IFM Yabotí. Metodología VM0010 (VCS y CCB)	Versión: 1	Página 5 de 8

aquellos que requieran revisión, mediación o escalamiento externo, en cuyo caso el Proyecto dejará constancia del motivo de la extensión y del estado del trámite en el registro del caso.

7. ESCALAMIENTO

Si luego de la revisión y, en su caso, de la mediación, la parte interesada mantuviera su disconformidad, podrá escalar el asunto a instancias externas competentes.

Dichas instancias podrán incluir, según corresponda:

- autoridades administrativas competentes;
- organismos públicos con competencia en la materia;
- instancias judiciales competentes;
- mecanismos de arbitraje, cuando sean aplicables bajo la legislación vigente;
- entidades de validación, verificación o certificación vinculadas al proyecto, cuando corresponda;
- otros mecanismos externos de resolución de controversias que resulten pertinentes.

El Proyecto facilitará a la parte interesada la información necesaria para acceder a dichas instancias, sin impedir ni limitar su derecho a recurrir a mecanismos administrativos, judiciales o supranacionales aplicables.

Toda revisión, mediación o escalamiento externo será documentado en el registro del caso, incluyendo fechas relevantes, instancia interviniente y estado del trámite, en la medida en que dicha información se encuentre disponible para el Proyecto

8. CONFIDENCIALIDAD, ANONIMATO Y NO REPRESALIAS

El Proyecto garantizará la confidencialidad de la información presentada por las partes interesadas cuando así sea solicitado o cuando corresponda por la sensibilidad del caso.

El mecanismo permitirá la presentación de consultas, sugerencias o reclamos de manera anónima. En tales casos, el Proyecto procurará dar tratamiento al caso con la información disponible, reconociendo que la ausencia de datos de contacto puede limitar la posibilidad de informar avances o resultados a la persona reclamante.

El Proyecto prohíbe cualquier forma de represalia, intimidación, hostigamiento, discriminación o trato adverso contra personas que presenten consultas, sugerencias o reclamos, o contra quienes colaboren, acompañen o apoyen su tratamiento. Cualquier situación de represalia será registrada,

MECANISMO DE CONSULTAS, SUGERENCIAS O RECLAMOS		
Proyecto IFM Yabotí. Metodología VM0010 (VCS y CCB)	Versión: 1	Página 6 de 8

evaluada y tratada como un incumplimiento grave del presente mecanismo y de los principios de gestión del Proyecto.

9. ABORDAJE CULTURALMENTE APROPIADO

Cuando la consulta, sugerencia o reclamo involucra a integrantes de comunidades Mbya Guaraní, comunidades locales u otras partes interesadas para las cuales resulte pertinente un abordaje diferenciado, el Proyecto procurará que la gestión del caso se realice mediante mecanismos culturalmente apropiados, acordados con las partes involucradas.

Esto podrá incluir, entre otros aspectos:

- participación de autoridades comunitarias o referentes designados por la comunidad;
- intervención de facilitadores interculturales o terceros de confianza;
- uso de modalidades orales o de registro asistido;
- reuniones en territorio;
- adaptación del lenguaje y de los materiales de comunicación;
- consideración de formas tradicionales de diálogo y resolución de conflictos;
- resguardo de la confidencialidad y de los tiempos propios de deliberación comunitaria.

En todos los casos, el Proyecto procurará que el mecanismo sea accesible, comprensible, respetuoso de las formas de organización y comunicación de cada parte interesada, y sensible al género y a situaciones de vulnerabilidad.

10. SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL MECANISMO

El Proyecto realizará un seguimiento sistemático del mecanismo de consultas, sugerencias o reclamos, que incluirá la revisión periódica del registro, la identificación de tendencias o patrones recurrentes, la evaluación de tiempos de respuesta y resolución, y la implementación de acciones de mejora continua.

El funcionamiento del mecanismo será considerado dentro del sistema de monitoreo socioambiental del Proyecto. Para ello, se consolidará periódicamente información sobre:

- cantidad de consultas, sugerencias y reclamos recibidos;
- canales de ingreso utilizados;
- categorías o temas recurrentes;
- estado de los casos;

MECANISMO DE CONSULTAS, SUGERENCIAS O RECLAMOS		
Proyecto IFM Yabotí. Metodología VM0010 (VCS y CCB)	Versión: 1	Página 7 de 8

- tiempos de respuesta y resolución;
- casos que requirieron revisión, mediación o escalamiento;
- acciones implementadas;
- lecciones aprendidas y mejoras aplicadas.

La información será reportada de manera agregada, resguardando la confidencialidad de las partes involucradas.

11. COMUNICACIÓN DEL MECANISMO

El mecanismo será difundido de manera accesible y adecuada entre las partes interesadas del Proyecto, incluyendo comunidades locales, pueblos originarios, trabajadores, contratistas, actores del sector forestal, instituciones públicas y otros actores vinculados directa o indirectamente con la implementación del Proyecto.

La difusión podrá realizarse mediante reuniones en territorio, comunicación directa con actores clave, materiales informativos, cartelería en áreas operativas, instancias de consulta comunitaria y otros medios adecuados al contexto.

La comunicación del mecanismo deberá incluir, como mínimo:

- canales disponibles para presentar consultas, sugerencias o reclamos;
- posibilidad de realizar presentaciones orales, asistidas, confidenciales o anónimas;
- plazos generales de respuesta;
- etapas del mecanismo;
- responsable del mecanismo;
- garantías de confidencialidad y no represalias;
- posibilidad de revisión, mediación y escalamiento externo

12. REFERENCIAS

Legislación y otros documentos de incidencia en las definiciones del presente documento:

- PDD del Proyecto IFM Yabotí
- VCS Standard v5.0
- CCB Standards v3.1
- Código de Ética y Conducta – Puerto Laharrague S.A.
- Ley 27.401 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas

MECANISMO DE CONSULTAS, SUGERENCIAS O RECLAMOS		
Proyecto IFM Yabotí. Metodología VM0010 (VCS y CCB)	Versión: 1	Página 8 de 8

13. REGISTROS

- Registro_CSR_IFM_Yaboti

14. RESPONSABILIDADES

- Responsable de la revisión y actualización del procedimiento: Se designó a: Cintia Marlene Dominguez, como responsable del mecanismo a nivel del proyecto, encargada de la gestión, seguimiento y reporte de las sugerencias, consultas o reclamos.
- Frecuencia: El presente documento será modificado siempre que sea necesario contemplando cambios en las actividades, acciones tendientes a la mejora, resultados de las auditorías internas, resultado del análisis de las sugerencias, consultas o reclamos, entre otras. Mínimamente deberá ser revisado anualmente dejando en ambas circunstancia, modificación y revisión, constancia en la planilla del histórico de modificaciones, dando lugar una nueva versión únicamente en caso de modificación del procedimiento.