

# **MECANISMOS PARA RESOLVER QUEJAS/CONTROVERSIAS DE TERCERAS PARTES**

JUNIO, 2024

Forestal Oriental cuenta con varios canales para la recepción y gestión de todas las quejas/inquietudes recibidas por las comunidades locales, individuos de la localidad u otras terceras partes, por las distintas actividades de manejo bajo la responsabilidad de Forestal Oriental.

El procedimiento aplicable, así como el mecanismo de resolución que se debe utilizar, depende fundamentalmente del tipo de queja/controversia presentada, del canal utilizado para realizar la misma, así como la confidencialidad de los detalles del caso y/o de las personas involucradas.

Los canales con que cuenta Forestal Oriental a los efectos referidos arriba son los siguientes:

1. Quejas/controversias relacionadas a la implementación operativa de las actividades de manejo.
2. Quejas o controversias relacionadas a la tenencia y uso de la tierra, normativa legal, derechos consuetudinarios.
3. Quejas o controversias relacionadas al cumplimiento del CODIGO DE CONDUCTA DE UPM

A continuación, se describen los lineamientos a seguir para la resolución de cada uno de ellos:

#### **1. Quejas/controversias relacionadas a la implementación operativa de las actividades de manejo.**

Todas las quejas o sugerencias recibidas por diferentes partes interesadas ya sea de forma verbal o escrita respecto de *impactos de nuestras operaciones* deben registrarse como un *Monitoreo de Gestión* utilizando los códigos correspondientes (LQ) en el software diseñado para este fin.

Al momento de realizar el registro se debe detallar en lo posible:

1. Identificación clara de la persona que realiza la queja/sugerencia, descripción del evento con la mayor claridad posible manteniendo la confidencialidad que corresponda según cada caso.
2. Acciones identificadas y/o acordadas con la tercera parte involucrada.
3. Responsables y fecha límite de implementación de cada acción.
4. Acciones para asegurar el seguimiento y la medición de la efectividad de las acciones definidas en el punto 2.

## **2. Quejas o controversias relacionadas a la tenencia y uso de la tierra, normativa legal, derechos consuetudinarios.**

Independientemente del canal por el cual se recepcionen, deben ser remitidas al área legal de Forestal Oriental y/o a la gerencia respectiva. Se deben seguir los lineamientos definidos según cada caso en particular.

En todos los casos, se debe asegurar un involucramiento culturalmente apropiado y en el momento oportuno de los actores afectados durante todo el proceso de resolución de la controversia. Se realizarán los máximos esfuerzos para asegurar la resolución de la controversia de manera extrajudicial según la naturaleza de cada caso.

Para todas las quejas/controversias se asegura un registro actualizado que incluye como mínimo:

- 1) Las acciones definidas para solucionar las controversias;
- 2) Los resultados del proceso de resolución de controversias; incluyendo, si correspondiere, una compensación justa para comunidades locales y particulares; y
- 3) En caso de aquellas controversias/quejas sin resolver, las razones por las cuales no han sido resueltas y cómo serán resueltas.

Cesan las operaciones en áreas donde existen controversias:

- 1) De magnitud sustancial; o
- 2) De duración sustancial; o
- 3) Que envuelven un número significativo de intereses.

Estos mecanismos de resolución de quejas/disputas prevé la posibilidad de posibles compensaciones a personas locales en el caso de pérdidas o daños que puedan haber afectado sus derechos legales o consuetudinarios, de propiedad, de recursos o los medios de vida.

Cada área responsable, mantendrá registros actualizados de cada queja/sugerencia/conducta inapropiada recibida, así como los detalles de la gestión de cada evento, manteniendo la confidencialidad en la mayor medida posible.

### 3. Quejas o controversias relacionadas al cumplimiento del CÓDIGO DE CONDUCTA DE UPM

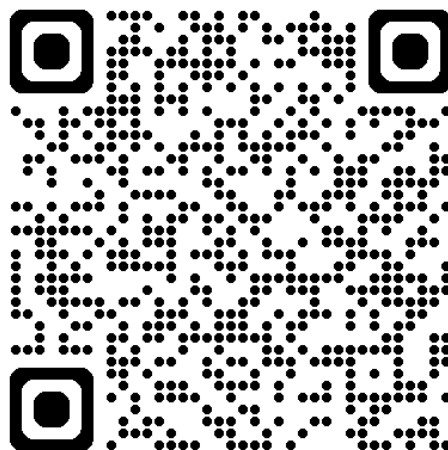


Forestal Oriental como parte de una corporación más grande, sigue los lineamientos establecidos en el **Código de Conducta de UPM** el cual establece ciertos principios rectores además de mecanismos válidos para la notificación de conductas inapropiadas.

UPM espera el mismo compromiso de sus proveedores y hace extensivo el cumplimiento de sus principios rectores en el [Código de Proveedores y Terceros](#). Ver además [Guía práctica para las decisiones diarias](#).

El mismo establece los mecanismos tanto para los proveedores como para sus empleados, para notificar de forma anónima sus preocupaciones por acciones o conductas inapropiadas que contravengan los principios rectores de este código.

UPM dispone de un canal en línea para realizar el “Reporte de Conductas Inapropiadas”. Es posible realizar reportes en más de 40 idiomas. Acceda a través de este código QR:



También se pueden realizar reportes de forma anónima por teléfono.

Desde Uruguay se debe llamar al: 0004 1598 5762 y luego digitar el código de acceso 109871.

### **¿Qué sucede cuando se realiza una denuncia?**

- 1.** Iniciación de casos: las denuncias de conducta inapropiada se revisan cuidadosamente, los datos personales se manejan adecuadamente y se mantiene la confidencialidad de las denuncias en la medida de lo posible.
- 2.** Investigación: las investigaciones son realizadas por personas asignadas con la competencia necesaria.
- 3.** Remediación: si una denuncia está justificada, se determinarán las medidas disciplinarias o los procedimientos legales apropiados, y se aplicarán las lecciones aprendidas.
- 4.** El caso se cerrará.