MECANISMO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

PROYECTO DE CARBONO ANAVRIN – URUGUAY

VERSIÓN EN ESPAÑOL

Version Number	Date	Prepared by	Approved by
1	June 2024	Agustin Inthamoussu	Carloalberto Ghizzoni
2	June 2026	Agustin Inthamoussu	Carloalberto Ghizzoni

1. INTRODUCCIÓN[1]

Este documento ha sido elaborado con el objetivo de detallar el procedimiento mediante el cual se gestionan las consultas de las partes interesadas que constituyan una queja o reclamo. Una queja o reclamo es una expresión de preocupación o disconformidad presentada por cualquier persona que considere que ha sido o podría ser afectada negativamente por las actividades de otra parte.

Un Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (GRM, por sus siglas en inglés) es un mecanismo formal, implementado a nivel local, que permite recibir, evaluar y resolver comentarios, inquietudes, quejas o reclamos de las comunidades y otras partes interesadas. Debe ofrecer un punto de acceso sencillo para la recepción de quejas y establecer un proceso y plazos previsibles para que las partes interesadas puedan obtener una respuesta. La equidad y eficacia del mecanismo determinarán su credibilidad frente a sus usuarios.

Un GRM puede adoptar distintas formas, desde un simple registro en una hoja de cálculo hasta un sistema web más complejo que recopile información proveniente de diferentes canales, como correo electrónico, teléfono, mensajes u otros medios de comunicación.

Se promoverá, siempre que sea posible y apropiado, la resolución temprana y directa de las controversias. Cuando resulte adecuado, se priorizarán mecanismos informales de diálogo antes de recurrir a procedimientos formales.

La mayoría de los casos previsiblemente estarán relacionados con inquietudes individuales, solicitudes de información o quejas relativas a las operaciones del proyecto. Estas situaciones normalmente podrán resolverse directamente entre el personal del proyecto y la persona que presenta la queja.

No obstante, puede ocurrir que una persona no esté satisfecha con las soluciones propuestas por los responsables del proyecto o considere que su caso no ha sido gestionado adecuadamente. Para estos casos, el mecanismo contempla la posibilidad de recurrir a instancias adicionales de revisión y, cuando corresponda, a un tercero independiente y confiable que pueda facilitar el diálogo entre las partes para alcanzar una solución.

[1] Información obtenida de: "Grievance Redress Mechanism (GRM) Frequently Asked Questions"

2. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Alcance

El alcance de este Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos comprende todos los asuntos relacionados con el Programa de Reducción de Emisiones de Metano Entérico de Uruguay, registrado bajo el estándar de carbono Verified Carbon Standard (VCS) de Verra.

Cualquier asunto que no esté relacionado con el proyecto quedará fuera del alcance de este mecanismo.

Etapas del procedimiento

El procedimiento de gestión de quejas y reclamos comprende las siguientes etapas:

1. Presentación informal de una inquietud o queja

Se alienta a las partes interesadas a plantear, en primera instancia y de manera informal, cualquier inquietud, comentario o queja directamente a los desarrolladores del proyecto:

- Vetos Europe: +598 97 492 547
  Correo electrónico: media@uruguaymastres.com; info@vetoseurope.com
- CLIMIT: +598 94 527 788
  Correo electrónico: agustin.inthamoussu@climit.net

El objetivo de esta primera instancia es facilitar una comunicación directa y, cuando sea posible, resolver la inquietud de forma rápida y sencilla.

2. Presentación formal de la queja o reclamo

Si el asunto no pudiera resolverse mediante la instancia informal, la parte interesada podrá presentar formalmente su queja o reclamo a través del canal oficial de comunicación del desarrollador del proyecto:

- Vetos Europe: info@vetoseurope.com

La comunicación deberá describir, en la medida de lo posible, la naturaleza de la queja o reclamo y podrá incluir cualquier información o evidencia que la parte interesada considere pertinente.

Una vez recibida la comunicación, el responsable del proyecto confirmará su recepción. La respuesta deberá asimismo informar que el asunto será analizado e indicar los pasos siguientes y los plazos previstos para su tratamiento.

3. Investigación de la queja o reclamo

El desarrollador del proyecto investigará la queja utilizando las herramientas y recursos disponibles que resulten apropiados y proporcionales a la naturaleza del asunto.

El objetivo de la investigación será comprender adecuadamente los hechos y circunstancias relacionados con la queja, permitiendo adoptar una decisión justa, objetiva e informada.

Las investigaciones deberán realizarse de manera imparcial y transparente. Durante todo el proceso se mantendrá un enfoque respetuoso, sensible, objetivo y no confrontativo, de manera

que las partes interesadas puedan expresar libremente sus preocupaciones y sin temor a represalias.

El tratamiento adecuado y consistente de las quejas y reclamos constituye un elemento fundamental para mantener relaciones positivas y transparentes entre el proyecto y sus partes interesadas.

4. Instancia de diálogo o audiencia

Cuando resulte necesario, se coordinará una reunión entre la parte interesada y los representantes del proyecto para analizar la queja o reclamo y la información disponible.

La reunión podrá realizarse de forma presencial o remota, dependiendo de las circunstancias y de las preferencias y posibilidades de las partes involucradas.

El objetivo será asegurar que la parte interesada tenga la oportunidad de explicar adecuadamente su posición y que el equipo del proyecto disponga de la información necesaria para evaluar el asunto.

5. Resolución y resultado de la queja o reclamo

Una vez finalizada la investigación y, cuando corresponda, la instancia de diálogo, el responsable del proyecto determinará una resolución que considere justa y razonable teniendo en cuenta la información recopilada.

Si la queja o reclamo es aceptado, se identificarán e implementarán las medidas necesarias para resolver el asunto planteado.

Si el responsable del proyecto determina que no corresponde adoptar ninguna medida, deberá proporcionar a la parte interesada una explicación adecuada de las razones de dicha decisión.

El proyecto mantendrá un registro de las quejas y reclamos recibidos y de sus resultados, incluyendo, según corresponda:

- la naturaleza de la queja o reclamo;
- la fecha de recepción;
- las decisiones adoptadas;
- las acciones implementadas;
- las razones que fundamentaron la decisión;
- las comunicaciones mantenidas con la parte interesada; y
- el estado final del caso.

La decisión y el resultado deberán comunicarse por escrito a la parte interesada. Independientemente de que la queja sea aceptada o rechazada, se explicarán las razones de la decisión y, cuando corresponda, las medidas que serán adoptadas.

La comunicación deberá utilizar términos claros y comprensibles y basarse en hechos e información que puedan ser respaldados mediante evidencia.

Asimismo, se informará a la parte interesada sobre su derecho a solicitar una revisión o apelar la resolución si considera que las medidas adoptadas no resuelven adecuadamente el problema o que alguna etapa del procedimiento no fue realizada de manera justa o correcta.

6. Apelación

Cuando una parte interesada no esté conforme con la resolución adoptada, podrá solicitar una revisión o presentar una apelación.

La apelación deberá presentarse por escrito a través de los canales de comunicación indicados anteriormente, explicando las razones por las cuales la parte interesada considera que la decisión o el procedimiento seguido deberían ser revisados.

Una vez recibida la apelación, se coordinará una nueva instancia de análisis y, cuando corresponda, una reunión con la parte interesada.

El proyecto realizará esfuerzos razonables para gestionar la apelación sin demoras innecesarias.

7. Audiencia de apelación y decisión final

Antes de realizar una audiencia o reunión de apelación, el responsable del proyecto deberá:

- revisar nuevamente el procedimiento aplicable;
- recopilar toda la información y los registros relevantes;
- considerar cualquier nueva evidencia presentada;
- establecer una fecha y modalidad apropiadas para la reunión;
- informar a la parte interesada con suficiente anticipación; y
- mantener un registro adecuado de la reunión y de las decisiones adoptadas.

La apelación deberá considerar específicamente los fundamentos presentados por la parte interesada y cualquier nueva evidencia que haya surgido desde la decisión inicial.

Siempre que sea posible, la revisión será realizada por una persona que no haya sido responsable de adoptar la decisión inicial o por una persona de mayor responsabilidad dentro de la organización, con el objetivo de asegurar una revisión objetiva e imparcial.

Cuando esto no sea posible, la persona responsable deberá garantizar una revisión objetiva de la decisión inicial y de toda la información disponible.

Una vez finalizada la revisión, la decisión final y sus fundamentos serán comunicados por escrito a la parte interesada tan pronto como sea razonablemente posible.

3. COMUNICACIÓN

Uno de los aspectos más importantes en la gestión de una queja o reclamo es mantener informada a la parte interesada durante todo el proceso.

La falta de comunicación puede generar la percepción de que una inquietud no está siendo considerada adecuadamente. Por este motivo, se procurará mantener una comunicación regular, constructiva y transparente con la persona que haya presentado la queja o reclamo.

Cuando otras personas u organizaciones estén involucradas en el asunto, se mantendrá también una comunicación apropiada con ellas, respetando los requisitos de confidencialidad correspondientes.

Se conservará un registro de las comunicaciones relacionadas con cada queja o reclamo durante todo el proceso.

4. RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONTROVERSIAS

En determinados casos, el responsable del proyecto y la parte interesada podrán considerar conveniente recurrir a un tercero independiente para facilitar la resolución de la controversia.

Esto podrá incluir mecanismos de mediación u otras formas de resolución alternativa de controversias destinadas a ayudar a las partes a alcanzar una solución mutuamente aceptable.

Cuando se utilice este mecanismo, el procedimiento interno de gestión de la queja podrá suspenderse temporalmente mientras se desarrolla el proceso de mediación.

El objetivo será alcanzar una solución justa, transparente y aceptable para las partes involucradas, evitando, cuando sea posible, una escalada innecesaria del conflicto.

GRIEVANCE REDRESS MECHANISM

ANAVRIN CARBON PROJECT URUGUAY

ENGLISH VERSION

Version Number	Date	Prepared by	Approved by
1	June 2024	Agustin Inthamoussu	Carloalberto Ghizzoni
2	June 2026	Agustin Inthamoussu	Carloalberto Ghizzoni

1. INTRODUCTION[2]

This document is elaborated as a way to detail how a local stakeholder consultation that is a grievance is an expression of concern or complaint voiced by any person who feels they have been or will be negatively impacted by someone else's activities.

A Grievance Redress Mechanism (GRM) is a locally based, formalized way to accept, assess, and resolve community feedback or complaints. It should offer an accessible point for complaints to be received and a predictable process and timeline for communities to obtain a response. Its fairness and effectiveness will determine its credibility with users. A GRM can take the form of a simple Excel spreadsheet to a more complicated web-based system that collects data from SMS, phone, and other uptake channels.

Solving disputes on the spot is encouraged. If culturally appropriate, informality should remain the rule.

Commonly, most cases will have to do with individual concerns, requests for information, and complaints about project operations. These situations are usually solved directly between project staff and the complainant. At times, complainants are not satisfied with the options provided by the implementing agency or do not trust their case will be properly handled. For these cases, a GRM should offer the possibility of resorting to an independent and credible body, which can issue a binding judgment or facilitate a dialogue to find a solution.

2. GRIEVACE PROCEDURE

Scope

The scope of this GRM is every subject related to the emission reduction program registered in the carbon Standard Verra. Any other topic will not be considered as part of this GRM.

Steps

The grievance procedure should include the following steps:

1. Stakeholders are encouraged to raise their grievance informally in the first instance to the project developers:

[2] Information obtained from "Grievance Redress Mechanism (GRM) Frequently Asked Questions"

- Vetos Europe: +598 97 492 547

  Correo electrónico: media@uruguaymastres.com; info@vetoseurope.com
- CLIMIT: +598 94 527 788

  Correo electrónico: agustin.inthamoussu@climit.net

2. Formal presentation of a complaint

If the matter is not resolved, the stakeholder submits a formal grievance letter to project developers' formal communication channel:

- *Vetos Europe: info@vetoseurope.com*

This should detail the nature of their complaint and provide any evidence in support.

Once received, the project participant should respond to the stakeholder confirming receipt of the letter. The response should also provide assurance that the matter will be investigated, and outline what will happen next, including timelines.

3. The project developer investigates grievance by applying every tool and cost-effective resources available.

The purpose of an investigation is to enable the project proponent to understand the full facts of a matter or incident and allow fair, objective and informed decision-making to bring the matter to a conclusion.

Investigations have to be handled fairly and project proponents should follow objective guidance on disciplinary and grievance matters.

Maintaining a sensitive, unbiased and non-confrontational approach during the investigation process will encourage stakeholders to address their concerns freely and without fear of retaliation.

Mishandling an investigation can influence the outcome and impact of a dispute. Failure to follow a proper and consistent investigation process can lead to tribunal claims and allegations of unlawful discrimination, detriment on the grounds of whistleblowing, data protection breaches and defamation.

Handling investigations correctly is not only a legal obligation; consistent and fair treatment of stakeholder's investigations is important in promoting positive relations.

4. The grievance hearing is held.

Stakeholders and project participants will have to find a time and place to meet and discuss the grievance with the maximum quantity of information. With new technologies remote hearing can also be held apart from the traditional in person hearing.

5. Grievance outcome: A decision is made and resulting action taken.

After a formal grievance procedure, the project proponent should decide on what is fair and reasonable based on the findings from their investigation(s) and the hearing, as well as what decisions have been made in any similar cases in the past.

If grievance is upheld, further steps may need to be taken to resolve the matter complained. The project participant may also need to take steps to address any matters for which they are directly responsible, for example, discharging any arrears of pay or making changes to the complainant's

project conditions. If the project proponent decides that no action is needed, an adequate explanation must be given to the stakeholder.

Finally, the project proponent will keep a record of the grievance and its outcome, including the stakeholder's complaint, the decisions made, the actions taken and the reasons for this.

The project proponent decision and the outcome of that hearing must be set out in writing. Regardless of whether the grievance is upheld or rejected, the project proponent must set out the reasons for its decision and, where appropriate, the steps that will be taken. The project proponent must also inform the stakeholder of their right to appeal. The stakeholder can appeal a grievance outcome if they feel that the action decided upon will not resolve the problem, or that any stage of the grievance procedure was wrong or unfair.

The contents of a grievance outcome letter will very much depend on the nature of the complaint and the findings made by the project participant, but it must be set out in clear and comprehensible terms. It must also only state the facts, not unfounded statements, that can be backed up by evidence. Even if the outcome is unfavorable to the stakeholder, if they can understand why that decision has been reached, they are less likely to challenge this.

6. If necessary, the stakeholder makes an appeal.

Following grievance hearing, a stakeholder has the right to challenge an project participant's decision. When writing to them with the decision, their right to appeal is advised, including the timeframes in which they can make their appeal against the grievance outcome.

Should the decision be made not to uphold grievance, the stakeholder has the right to appeal this decision. They may also appeal against any part of the grievance process that they believe was unfair or incorrect. Their appeal should be made in writing, addressed to the above-mentioned emails.

An appeal meeting is held, and the project participant makes a final decision.

Should the stakeholder remain unhappy with the decision, their options may include resigning and claiming constructive dismissal.

If the stakeholder decides to appeal, you must make every effort to arrange the hearing without undue delay.

7. There is an appeal hearing.

Prior to hearing on an appeal:

- To be sure you are following your grievance procedure correctly, read it again.
- Make sure you have all necessary information and records, particularly if new evidence has come to light since the initial hearing.
- Make arrangements for someone to take notes during the hearing.
- Plan an appropriate time and location for the appeal hearing.
- Give the stakeholder plenty of advance notice so they can gather evidence and consult with any representatives. Remind them that they are allowed to attend the hearing with a friend, coworker, or trade union official (who may be either a full-time official employed by a union or a lay union official who has been reasonably certified in writing by their

union as having experience acting as a worker's companion, or as having received training in acting in that capacity).

- Interviewing any manager and/or witnesses may be essential if the appeal involves fresh evidence. This could include getting more statements.
- Avoid any delays in arranging the appeal hearing. Offer the stakeholder an acceptable day and time as a substitute if they are legitimately unable to attend the appeal hearing, such as due to illness. The stakeholder must suggest a different date and time no later than five working days following your suggested date if the stakeholder's partner is unable to attend the rescheduled hearing. You must provide the stakeholder with an alternate hearing date and time if you are unable to attend the rescheduled hearing.

Conducting the appeal hearing

The same general principles apply for the appeal hearing as with the initial grievance hearing, with a couple of additional considerations. The appeal hearing should also specifically consider the reasoning behind the appeal and any new evidence that has emerged since the earlier decision.

It is advisable for the appeal hearing to be led by someone different to the initial hearing; preferably a senior figure in the organization who has not been involved in the grievance process, so as to avoid any allegations of bias. However, if the individual hearing the appeal is the same individual who heard the initial hearing, they should exercise objectivity and make sure they thoroughly and objectively scrutinize the initial decision.

As soon as possible following the hearing, you should write to the stakeholder with your decision and the justification for it.

In the event that the stakeholder does not show up for the rescheduled hearing, the process is over, and you can make your decision at that time. Remember that you must still inform the stakeholder of the decision in writing.

In the event that the appeals procedure is delayed, it is crucial to let the stakeholder know as soon as feasible. If you don't, a tribunal may raise the amount of any compensation against you

Finally, the appeal decision is made.

3. Communication

One of the most important factors when handling a grievance, and possibly the easiest to overlook, is keeping the stakeholder updated while their grievance is investigated. A lack of communication could lead to your stakeholder feeling that their grievance has not been taken seriously. Regular, constructive contact will help to maintain a better relationship with your stakeholder.

Where other members of staff are involved in the grievance, for instance, where a complaint has been made against them, communication should also be maintained with that person.

A record of any contact relating to the grievance, whether with the initiating stakeholder, a related stakeholder or professional advice, will be maintained throughout the process.

4. Alternative dispute resolution

In some cases, the project participant and stakeholder may decide that it would be advantageous to enlist a third party in the dispute resolution process, such as mediation to help the parties arrive to a mutually agreeable solution. The grievance process may be temporarily halted in such cases. The grievance procedure should specify where and when mediators may be utilized in this situation.