



Mecanismo de Reclamos y Quejas

29/03/2019

URAPI está comprometido con los más altos estándares éticos como se detalla en su política ESG. Este compromiso incluye una revisión cuidadosa de las quejas y reclamos recibidos.

Las quejas y reclamos pueden enviarse en línea en <https://www.urapi.co/grievance> en todos los idiomas. En el caso de que una queja se presente en un idioma que no sea español, inglés o francés, URAPI buscará un traductor para entender la queja o reclamo.

Si la queja o reclamo se refiere a un proyecto específico financiado por URAPI, incitamos al reclamante que presente la queja o reclamo a través del mecanismo de reclamo del proyecto específico, siempre que sea posible. Si la queja no se puede resolver a nivel del proyecto, entonces la queja se debe presentar a través del mecanismo de reclamos y quejas de URAPI.

Todas las quejas recibidas serán grabadas por la administración y compartidas con el Director de Sostenibilidad. El acuse de recibo y el reconocimiento se entregarán dentro de los 30 días. La verificación de admisibilidad no emite juicios sobre los méritos de la queja o el reclamo.

Se consideran quejas y reclamos inadmisibles si son:

- Acciones que no están relacionadas con la operatoria empresarial o sus prácticas operativas,
- Prácticas excesivas, a repetición o tanto nocivas como inapropiadas para la naturaleza,
- Quejas y reclamos que previamente hayan sido presentadas o resueltas por otros mecanismos de revisión administrativa o judicial (siempre y cuando coincidan con las mismas demandas y hacia el mismo demandado),
- Actividades delictivas o violentas, reconocidas por el sistema legal de justicia,
- Acciones sustentadas en la búsqueda de una ventaja económica desleal,
- Controversias comerciales, que puedan ser resueltas mediante acuerdos contractuales o a través de mecanismos de resolución en el ámbito legal civil,
- Todo acto conflictivo asociado a la política gubernamental o a las instituciones de gobierno locales.

Si la queja es admisible, se informará a los reclamantes que la queja ha sido registrada, que se inició una investigación y la fecha en la que pueden esperar una respuesta (60 días). Si una queja no es admisible, los reclamantes serán informados de los motivos.

Si contienen palabras claves como "niño", "niños", "acoso", "fraude", "corrupción", "muerte", se compartirán de inmediato con el Director de Operaciones y el gerente de proyecto correspondiente.

Para las quejas admisibles, el proceso de evaluación y resolución será el siguiente:

- Los asuntos sencillos serán abordados por el miembro del personal al que corresponde el reclamo / queja. Una respuesta o resolución propuesta se enviará al que hizo la queja. Si existe la posibilidad de que existan problemas subyacentes más profundos, siempre nos tomamos el tiempo de analizar más a fondo la queja.
- Para problemas menos claros, más problemáticos o repetitivos, o quejas grupales que requieren una revisión más detallada, se podría configurar un comité interno para hacer recomendaciones sobre las opciones de resolución.
- Si es necesario, se encargará una revisión externa por parte de un tercero.

CANADA

35 rue Belvédère Nord,
Bureau 500 Sherbrooke
(Qc) J1H 4A7

PERU

Jirón Roberto Segura
600 Jaén
Cajamarca, Perú

CÔTE D'IVOIRE

Cocody, les 2 Plateaux 7^e tranche,
Bat A, Res N2, Lot 3884B, Ilot 313,
25 BP 1108 Abidjan 25

- En el caso de que las quejas no puedan resolverse directamente entre las partes, el reclamante podrá recurrir a una fuente de resolución, como un mediador. Cada parte puede proponer un mediador y ambas partes deben ponerse de acuerdo sobre el mediador. Si no se llega a un acuerdo sobre un mediador entre las dos partes, cada parte propone un mediador y los dos mediadores juntos eligen un mediador independiente.
- Reúna pruebas de que se han llevado a cabo acciones correctivas acordadas, que incluyen:
 - o un registro de resolución interna, con la fecha y la hora en que se llevó a cabo, y que el personal responsable lo firme.
 - o Si el problema se resolvió a satisfacción de los reclamantes, se presentará una confirmación junto con la documentación del caso.
 - o Fotos u otra evidencia documental para formar un registro completo de la queja y cómo se resolvió.

La información sobre las quejas, incluidas las reparaciones, si las hubiera, estará disponible para el público a pedido. Si el demandante desea permanecer en el anonimato, debe dejarlo en claro en la queja o reclamo inicial.

El uso de este mecanismo de reclamo no impide que los reclamantes sigan otras vías de recurso.

URAPI realizará el seguimiento del mecanismo de reclamos y quejas, para (i) garantizar su utilización eficaz y (ii) identificar reclamos o quejas periódicos que podrían requerir soluciones estructurales o un cambio de política. El seguimiento de las quejas también permitirá a ECOTIERRA adaptar el mecanismo en caso de que haya alguna ineficiencia. Esto será responsabilidad del Director de Sustentabilidad, que presentará en colaboración con el Oficial Administrativo, enviará un informe trimestral al Comité de Inversiones.

CANADA

35 rue Belvédère Nord,
Bureau 500 Sherbrooke
(Qc) J1H 4A7

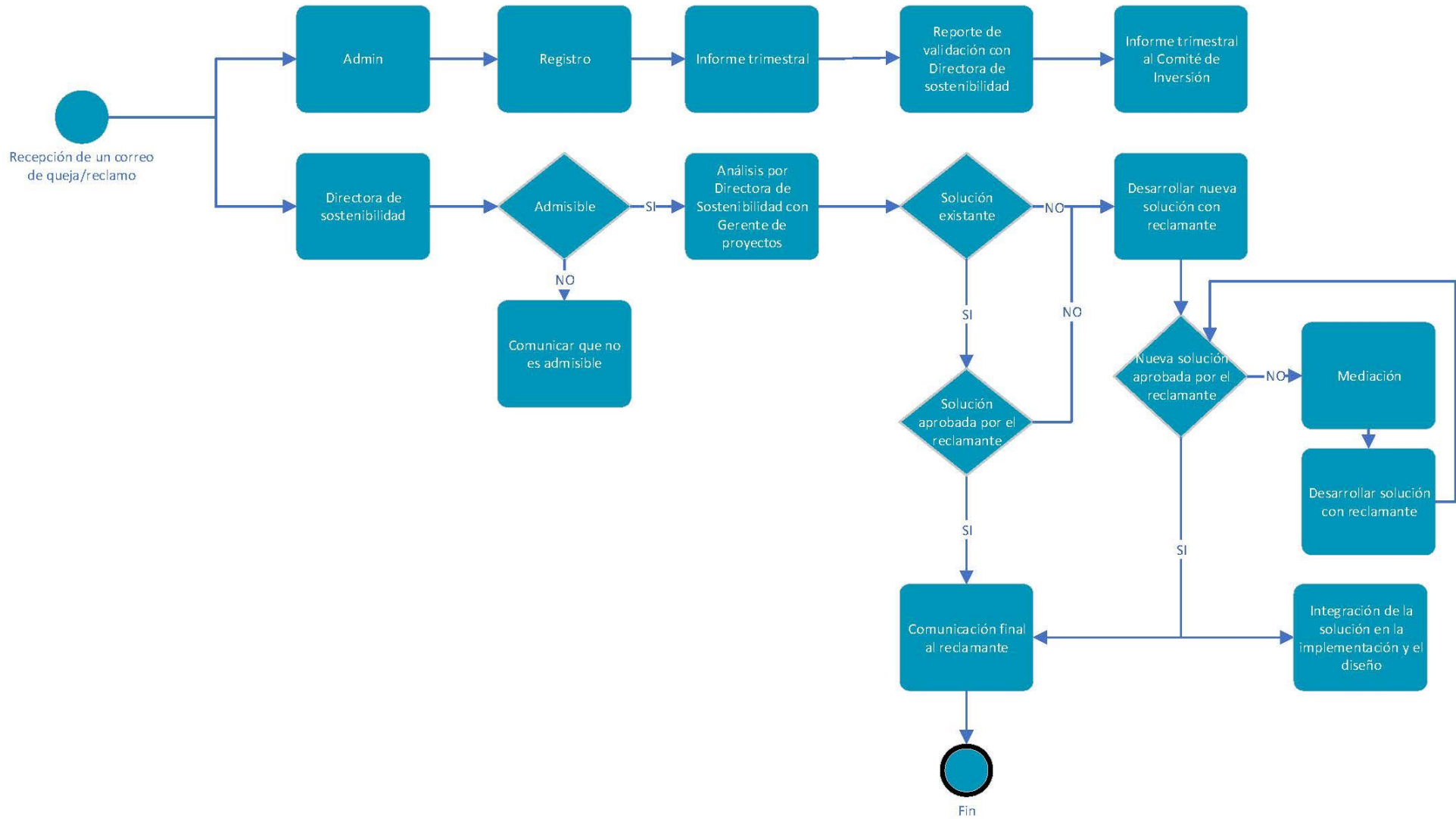
PERU

Jirón Roberto Segura
600 Jaén
Cajamarca, Perú

CÔTE D'IVOIRE

Cocody, les 2 Plateaux 7^e tranche,
Bat A, Res N2, Lot 3884B, Ilot 313,
25 BP 1108 Abidjan 25

Mecanismo de reclamos y quejas



CANADA

35 rue Belvédère Nord,
Bureau 500 Sherbrooke
(Qc) J1H 4A7

PERU

Jirón Roberto Segura
600 Jaén
Cajamarca, Perú

CÔTE D'IVOIRE

Cocody, les 2 Plateaux 7^e tranche,
Bat A, Res N2, Lot 3884B, Ilot 313,
25 BP 1108 Abidjan 25