
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD CDI SAS	Código	SIGC-PR-03
	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión	1
	PROCEDIMIENTO PARA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	Fecha	2025.05.29
		Página 1 de 5	

Tabla de contenido

	Página
1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. POLÍTICAS.....	2
4. TERMINOS Y DEFINICIONES.....	2
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	2
5.1 Generalidades	2
5.2 Presentación de la queja.....	3
5.3 Respuesta de la Empresa	3
5.3.1 Cuando la Empresa reconoce la queja	3
5.3.2 Cuando la Empresa no reconoce la queja	4
5.4 Reunión de conciliación	4
5.4.1 <i>De llegarse a un acuerdo entre las partes</i>	4
5.4.2 <i>De no llegarse a un acuerdo</i>	5
5.5 Centro de conciliación y arbitraje	5
6. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	5
7. ANEXOS.....	5
8. FLUJOGRAMA.....	5
9. CONTROL DE CAMBIOS	5
10. APROBACIÓN	5

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD CDI SAS	Código	SIGC-PR-03
	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión	1
	PROCEDIMIENTO PARA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	Fecha	2025.05.29
		Página 2 de 5	

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para recibir, tratar y resolver controversias con comunidades y/o personas que se sientan afectadas por las operaciones de manejo realizadas en predios de Carbon Decisions International SAS (“CDI” o “Empresa”) o de terceros que la Empresa custodie o administre.

2. ALCANCE

Aplica desde la recepción de la controversia hasta su solución y/o respuesta.

3. POLÍTICAS

Política de Calidad

Política de compromiso de cumplimiento con los Principios y criterios FSC

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

Buena fe: Proceso de involucramiento en el que las partes hacen todos los esfuerzos por alcanzar un acuerdo, llevar a cabo negociaciones genuinas y constructivas, evitar retrasos en las negociaciones, respetar los acuerdos alcanzados y en proceso de desarrollo y conceder suficiente tiempo para discutir y resolver las controversias¹.

Controversia: Expresión de insatisfacción por parte de cualquier persona u organización que se presenta como una queja ante la organización en relación con sus actividades de manejo². Para el desarrollo de este procedimiento será entendida la palabra queja como controversia dentro de la definición dada anteriormente.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1 Generalidades

Cualquier comunidad, así como cualquier persona jurídica o natural que se sienta afectada en adelante (“Parte Afectada”) puede presentar su queja ante Carbon Decisions International SAS. (“CDI” o “Empresa”)


Todas las quejas deben ser presentadas por escrito, mediante comunicación dirigida al Gerente General y puede radicarse en la oficina del proyecto o enviarse por correo postal a la siguiente dirección: Carrera 10 Nro. 97 A 13 Oficina 206 Torre B, Edificio Bogotá Trade Center, Bogotá-Colombia.

Este procedimiento puede ser consultado en la página web www.carbondecisions.com y se podrá solicitar una copia física en la oficina en Bogotá o en la oficina del proyecto.

Cuando se reciba notificación de una queja, el Especialista SIGC hará una transcripción breve de los hechos en el formato de Recepción de Controversias SIGC-FO-10, adjuntará copia de los documentos y asignará

¹ FSC-STD-COL-02-2021 ES Anexo J. Glosario de términos

² FSC-STD-COL-02-2021 ES Anexo J. Glosario de términos

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD CDI SAS	Código	SIGC-PR-03
	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión	1
	PROCEDIMIENTO PARA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	Fecha	2025.05.29
		Página 3 de 5	

un número de consecutivo; lo ingresará a la Tabla de seguimiento de Controversias SIGC-FO-13, con el objetivo de registrar cada evento relacionado, los tiempos de respuesta y contestación final.

5.2 Presentación de la queja

La Parte Afectada debe presentar su queja mediante una carta dirigida al Gerente General de la Empresa.

Los hechos objeto de la queja no podrán ser anteriores a los 30 días calendario de la fecha de presentación, en caso contrario la Empresa se reserva el derecho de desconocer la queja.

El contenido mínimo de la carta presentada será el siguiente:

- a. La fecha de presentación de la queja;
- b. El nombre completo, identificación y dirección de la persona que presenta la queja;
- c. Si la queja se presenta a nombre de una comunidad, persona jurídica o tercero, el nombre y dirección de la parte afectada.
- d. Motivo de la queja, indicando de manera verídica y exacta las fechas, horas, lugares, involucrados, afectaciones y/o pruebas de las mismas que dan lugar a la queja;
- e. Nombre y firma de la persona que presenta la queja.
- f. En caso de presentarse quejas a nombre de comunidades, personas jurídicas o terceros el firmante deberá ser el representante legal y a la carta deberá agregarse el documento que sustenta que el firmante es el representante legal.
- g. Copia del documento de identificación de la persona que presenta la queja;
- h. Copia de la Certificado de Existencia y Representación de Cámara de Comercio en el caso de Partes Afectadas que son personas jurídicas.


5.3 Respuesta de la Empresa

La Empresa deberá responder por escrito a la Parte Afectada en un plazo no mayor a 15 días hábiles, indicando en su respuesta si reconoce o no la queja.

En caso de requerirse información adicional será igualmente solicitado por escrito.

5.3.1 Cuando la Empresa reconoce la queja

- a. La Empresa deberá presentar las excusas del caso y – cuando aplique - las reparaciones, medidas y plazos que propone realizar para resolver las razones de la queja.
- b. La Parte Afectada deberá manifestar por escrito, en un plazo no mayor a 15 días hábiles, su conformidad con la respuesta de la Empresa o, en caso contrario, solicitará una reunión con la Empresa para resolver las diferencias
 - Una vez recibida la notificación de conformidad por parte de la Parte Afectada, la Empresa deberá implementar todas las reparaciones y otras medidas en los plazos indicados en su respuesta a la queja presentada por la Parte Afectada y, la Parte Afectada vigilará el debido

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD CDI SAS	Código	SIGC-PR-03
	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión	1
	PROCEDIMIENTO PARA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	Fecha	2025.05.29
		Página 4 de 5	

cumplimiento, pudiendo enviar una nueva carta de queja en caso de incumplimiento por parte de la Empresa.

- De haber recibido una solicitud de reunión por parte de la Parte Afectada, la Empresa deberá conceder esta reunión en un plazo no mayor a 15 días hábiles en un lugar de conveniencia para ambas partes. El representante de la Empresa en esta reunión será el Gerente General u otro representante legal de la Empresa.

5.3.2 Cuando la Empresa no reconoce la queja


- a. La respuesta de la Empresa deberá indicar las razones por las cuales no reconoce o no acepta responsabilidad de las razones que motivaron la queja.
- b. La Parte Afectada deberá manifestar por escrito, en un plazo no mayor a 15 días hábiles, su conformidad con la respuesta de la Empresa o, en caso contrario, solicitará una reunión con la Empresa para resolver las diferencias.
 - En caso de conformidad con la respuesta de la Empresa por parte de la Parte Afectada, la Empresa archivará el caso.
 - En caso de inconformidad con la respuesta de la Empresa, la Parte Afectada solicitará una reunión con la Empresa para resolver las diferencias. La Empresa deberá conceder esta reunión en un plazo no mayor a 15 días hábiles en un lugar de conveniencia para ambas partes. El representante de la Empresa en esta reunión será el Gerente General u otro representante legal de la Empresa.

5.4 Reunión de conciliación

Cuando la Parte Afectada no esté satisfecha con la respuesta de la Empresa y se haga necesario realizar una reunión para conciliar las diferencias, ambas partes actuarán en buena fe y tratarán de llegar a un acuerdo en lo relativo a las reparaciones, otras medidas y plazos necesarios para resolver los motivos de la queja.

5.4.1 De llegarse a un acuerdo entre las partes

- a. El acuerdo deberá protocolizarse por escrito.
- b. El acuerdo deberá ser firmado por ambas partes.
- c. El acuerdo deberá especificar:
 - Todas las reparaciones, otras medidas y plazos que se hayan acordado para resolver plenamente los motivos de la queja;
 - Expresar la conformidad con las reparaciones, otras medidas y plazos de ambas partes.
- d. La Parte Afectada vigilará el cumplimiento del acuerdo y de no sentirse satisfecha podrá presentar una nueva carta de queja.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD CDI SAS	Código	SIGC-PR-03
	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión	1
	PROCEDIMIENTO PARA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	Fecha	2025.05.29
			Página 5 de 5

5.4.2 De no llegarse a un acuerdo

- a. Las Partes podrán acordar una fecha para una segunda reunión durante la cual las partes intentarán, en buena fe, negociar un acuerdo satisfactorio para ambas partes.
- b. De no existir consenso para seguir las negociaciones en una siguiente reunión se procederá como se indica en el siguiente numeral.

5.5 Centro de conciliación y arbitraje

- a. De no haber sido posible que las partes llegaran a un acuerdo satisfactorio para ambas partes, se acudirá un centro de conciliación.
- b. Finalmente, de no lograrse un acuerdo con la asistencia de un centro de conciliación, las diferencias se someterán a la decisión de un tribunal de arbitramento integrado por un único árbitro que designe el centro de arbitraje y conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá, sujeto a la reglamentación de dicho centro y cuya decisión será en Derecho. Los costos del tribunal correrán por cuenta de la Parte vencida.

6. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

FSC-STD-COL-02-2021 ES
Ley 2220 de 2022

7. ANEXOS

SIGC-FO-10 Recepción controversias
SIGC-FO-13 Tabla seguimiento controversias

8. FLUJOGRAMA

No aplica

9. CONTROL DE CAMBIOS

VER CAMBIOS EN VERSIÓN ORIGINAL

10. APROBACIÓN

ORIGINAL FIRMADO