

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD CDI SAS	Código	SIGC-PR-03
	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión	0
	PROCEDIMIENTO PARA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y DENUNCIAS	Fecha	2021.08.09
		Página 1 de 7	

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 Resolución de Controversias	2
5.1.1 Generalidades	2
5.1.2 Presentación de la queja	3
5.1.3 Respuesta de la empresa	3
5.1.4 Reunión de conciliación	4
5.1.5 Centro de conciliación y arbitraje	5
5.2 Denuncias.....	5
6. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	6
7. ANEXOS	6
8. FLUJOGRAMA	6
9. CONTROL DE CAMBIOS.....	6
10. APROBACIÓN	7

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD CDI SAS	Código	SIGC-PR-03
	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión	0
	PROCEDIMIENTO PARA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y DENUNCIAS	Fecha	2021.08.09
		Página 2 de 7	

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para recibir, tratar y resolver controversias con comunidades y/o personas que se sientan afectadas por el proyecto Reforestación Hacienda el Manantial, así como el tratamiento de denuncias relacionadas con actividades no autorizadas o ilegales de aprovechamiento, caza, pesca, captura, recolección, asentamiento, minería ilegal entre otras, dentro del proyecto.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica en el proyecto de Reforestación Hacienda el Manantial, desde la recepción de la queja o denuncia 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 controversias.

Controversia: Expresión de insatisfacción por parte de cualquier persona u organización que se presenta como una **queja** ante la organización.

Denuncia: Manifestación escrita u oral que busca poner en conocimiento los hechos asociados a actividades no autorizadas o ilegales de aprovechamiento, caza, pesca, captura, recolección, asentamiento, minería ilegal entre otras y que pueden considerarse como un delito.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1 Resolución de Controversias

5.1.1 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 S.A.S. (“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 en Hacienda El Manantial “HEM” 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

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD CDI SAS	Código	SIGC-PR-03
	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión	0
	PROCEDIMIENTO PARA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y DENUNCIAS	Fecha	2021.08.09
		Página 3 de 7	

Este procedimiento será de acceso público en la página web y se podrá solicitar una copia física en la oficina de la empresa en Bogotá o en la oficina del proyecto HEM.

Cuando se reciba notificación de una queja o denuncia, el Líder del SIGC hará una transcripción breve de los hechos en el formato de Recepción de Quejas y Denuncias SIGC-FO-10, adjuntará copia de los documentos y asignará un número de consecutivo, lo ingresará a la base de datos para hacer seguimiento, con el objetivo de verificar los tiempos de respuesta y contestación final.

En la Tabla de seguimiento de Quejas y Denuncias SIGC-FO-13 se llevará el registro de cada evento con las actualizaciones del caso.

5.1.2 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, así como su Certificado de Existencia y Representación de Cámara de Comercio;
- 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

5.1.3 Respuesta de la empresa

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

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

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD CDI SAS	Código	SIGC-PR-03
	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión	0
	PROCEDIMIENTO PARA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y DENUNCIAS	Fecha	2021.08.09
		Página 4 de 7	

5.1.3.1 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 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 los 15 días 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.

5.1.3.2 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 los 15 días, 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 los 15 días 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.

5.1.4 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.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD CDI SAS	Código	SIGC-PR-03
	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión	0
	PROCEDIMIENTO PARA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y DENUNCIAS	Fecha	2021.08.09
		Página 5 de 7	

5.1.4.1 De llegarse a un acuerdo entre las partes

- a. El acuerdo deberá protocolizarse por escrito.
- b. El acuerdo deberá ser firmado por los representantes legales de 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.

5.1.4.2 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.

5.1.5 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.

5.2 Denuncias

CDI SAS está comprometida con la prevención de actividades no autorizadas o ilegales de aprovechamiento, caza, pesca, captura, recolección, asentamiento, minería ilegal entre otras.

La prohibición de estas actividades es informada al personal de la empresa, es reforzada en las capacitaciones del personal, y está contemplada en el Reglamento Interno de Trabajo.

En el área del proyecto está la señalética correspondiente de manera visible, se tiene control de acceso en las puertas y mediante las cámaras trampa se puede hacer verificación de manera aleatoria y adicionalmente en campo nos apoyamos con los recorridos realizados en operaciones.

Si se detectan actividades ilegales o no autorizadas al interior de predios de la empresa por personas externas, el trabajador debe:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD CDI SAS	Código	SIGC-PR-03
	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión	0
	PROCEDIMIENTO PARA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y DENUNCIAS	Fecha	2021.08.09
		Página 6 de 7	

- a. Informar a su supervisor, quien deberá ejecutar acciones para detener dicha actividad, determinar número de personas y en lo posible conversar con ellas e informarles que deben detener la actividad y salir del predio.
- b. En caso de que las personas no quieran salir del predio. En conjunto evaluarán las medidas necesarias para evitar la actividad, y si se detecta que es un individuo reincidente, se procederá a dar aviso a la fuerza pública y realizar la denuncia pertinente ante los organismos de control.

En los casos en los que se requiera de la intervención de las entidades reguladoras se tomarán fotos como evidencia de los hechos, se solicitarán datos de las personas involucradas en la actividad prohibida y se procederá a hacer la denuncia usando alguno de los siguientes canales:

- Policía Nacional: Página web: <https://www.policia.gov.co/proteccion-ambiental/reportar-afectaciones-ambientales>
- Fiscalía General de la Nación: Línea nacional 0180000919748 – Celular 122
- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible: E-mail: denuncias@minambiente.gov.co y/o página web: http://vital.minambiente.gov.co/silpa_ut_pre/QuejasDenuncias/QuejasDenuncias.aspx?Ubic=Ext

La Empresa aportará la evidencia e información con la que cuente y hará seguimiento al caso, sin tener responsabilidad de las acciones tomadas por las autoridades pertinentes, ya que es competencia de la entidad la investigación y sanciones a las que haya lugar.

6. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

FSC-STD-01-001 V5-2 ES
Ley 640 de 2001

7. ANEXOS

SIGC-FO-10 Recepción quejas y denuncias
SIGC-FO-13 Tabla seguimiento quejas y denuncias

8. FLUJOGRAMA

No aplica

9. CONTROL DE CAMBIOS

VER CAMBIOS EN VERSIÓN ORIGINAL

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD CDI SAS	Código	SIGC-PR-03
	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión	0
	PROCEDIMIENTO PARA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSAS Y DENUNCIAS	Fecha	2021.08.09
		Página 7 de 7	

10.APROBACIÓN

ORIGINAL FIRMADO