MECANISMO DE SUGERENCIAS Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS

El Mecanismo de Sugerencias y Resolución de Quejas es un proceso disponible públicamente y abierto a todas las partes interesadas y/o impactadas de alguna manera por el Proyecto de Pastoreo y Carbono ESTEPPA, liderado por TNC Argentina.

1. INTRODUCCIÓN GENERAL

El Proyecto de Pastoreo y Carbono del Programa ESTEPPA se desarrolla como un proyecto agrupado al cual adhieren participantes dentro de un entramado de partes interesadas complejo, donde interactúan productores, comunidades, técnicos, inversores, instituciones públicas y organizaciones aliadas. En este contexto, es natural que surjan dudas, desacuerdos, preocupaciones o conflictos vinculados a la implementación de actividades, la interpretación de acuerdos, entre otros temas.

El presente Mecanismo de Sugerencias y Resolución de Quejas constituye una herramienta formal de gobernanza que permite canalizar esas situaciones de manera ordenada, transparente y previsible. No se trata solamente de un sistema para "resolver problemas", sino de un instrumento para fortalecer la confianza, prevenir escaladas innecesarias y mejorar continuamente la calidad del proyecto.

Este mecanismo se encuentra alineado con estándares internacionales aplicables a proyectos de carbono (VCS y CCB), así como con buenas prácticas de gestión institucional y rendición de cuentas a nivel internacional.

2. PROPÓSITO Y ENFOQUE DEL MECANISMO

El propósito del Mecanismo es ofrecer un procedimiento claro, accesible y escalonado para recibir, analizar y resolver inquietudes o controversias relacionadas con el proyecto a los fines de darles una solución de manera amigable, sencilla y transparente.

El enfoque del mecanismo se basa en tres principios centrales:

1. **Prevención y resolución temprana**: priorizar el diálogo y la solución amistosa.
2. **Escalonamiento progresivo**: cuando no exista acuerdo, incorporar instancias de mayor imparcialidad que pueden involucrar terceras partes.
3. **Respeto a los derechos**: garantizar que ninguna persona pierda sus derechos legales por utilizar este mecanismo.

El mecanismo no reemplaza el acceso a la justicia ordinaria, sino que ofrece una vía adicional, más ágil y especializada, para tratar situaciones vinculadas al Proyecto: ofrece la posibilidad de recurrir a métodos de resolución de conflictos tradicionales y sensibles a las diferencias culturales, como el

diálogo directo y la mediación, antes de recurrir a vías legales. El mecanismo a su vez tiene como objetivo incorporar la perspectiva de género, permitir el anonimato, así como la elección del género de la persona que tramita la solicitud.

3. DEFINICIONES Y ALCANCE CONCEPTUAL

Para evitar confusiones y asegurar tratamiento proporcional, el mecanismo distingue distintos tipos de presentaciones.

- **Sugerencia:** Son aportes destinados a mejorar el funcionamiento del proyecto. No implican necesariamente un conflicto, sino una oportunidad de mejora.
- **Queja:** Es la manifestación de disconformidad frente a una situación que se considera inadecuada o injusta, aunque no necesariamente implique incumplimiento formal.
- **Reclamo:** Supone una exigencia concreta de acción, revisión o reparación por parte del proyecto.
- **Denuncia:** Se refiere a la posible existencia de un incumplimiento normativo, contractual o ético.
- **Apelación:** Es el recurso mediante el cual una persona solicita la revisión de una decisión cuando considera que no fue adecuada.

Esta clasificación permite aplicar procedimientos diferenciados según la gravedad, urgencia y naturaleza del caso.

4. ALCANCE MATERIAL Y PERSONAL

El Mecanismo aplica a todas las situaciones relacionadas directa o indirectamente con:

- Implementación de prácticas productivas.
- Cumplimiento de compromisos ambientales o sociales.
- Interacción entre participantes.
- Conducta del personal técnico o socios.
- Acceso a información del proyecto.
- Impactos ambientales o sociales asociados a actividades del proyecto.
- Notificación de derechos contrapuestos sobre terrenos o recursos.

Podrán utilizarlo productores, trabajadores, comunidades, organizaciones socias, proveedores o cualquier persona que considere verse afectada por el Proyecto.

5. ACCESO Y CANALES DE PRESENTACIÓN

Un mecanismo eficaz debe ser accesible. Por ello, el proyecto garantiza múltiples vías de presentación, adaptadas a la realidad territorial y a distintos niveles de acceso digital. El objetivo es eliminar las barreras formales que impiden a las personas expresar sus preocupaciones.

Canales habilitados

- Formulario oficial en línea: https://www.nature.org/es-us/sobre-tnc/donde-trabajamos/tnc-en-latinoamerica/argentina/esteppa-carbono
- Correo electrónico institucional: ESTEPPA_argentina@tnc.org
- Línea telefónica: 1177000387, extensión 271

Al momento de iniciar una comunicación, cualquiera sea su naturaleza, quien inicie el trámite de feedback/reclamo/conflicto deberá especificar por escrito la siguiente información para facilitar el tratamiento del asunto de parte del equipo de manejo del Proyecto.

- Nombre y datos de contacto. En caso de que el reclamante desee guardar el anonimato, podrá prescindir de indicar su nombre, pero deberá presentar la solicitud a través de una dirección de correo electrónico que no contenga información identificable a efectos de recibir el seguimiento del proyecto, o bien vía el formulario web.
- Constitución de domicilio electrónico y/o físico formal.
- Descripción clara del hecho.
- Fecha y hora del hecho, si corresponde.
- Documentación o evidencia respaldatorio, si corresponde.
- Declaración de posibles conflictos de interés.
- Solicitud para seleccionar el género de la persona que tramita la solicitud, si así se desea.
- Solicitud para que el proyecto brinde asistencia con la conexión virtual, en caso de que el/la reclamante desee la resolución virtual de la reclamación y carezca de acceso a servicios de internet.

Dentro de los cinco (5) días hábiles se confirmará la recepción y se asignará un número de caso.

6. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento está diseñado como un sistema escalonado que busca resolver la mayoría de los casos en etapas tempranas, pero garantiza instancias adicionales cuando no se logra acuerdo.

ETAPA 1: RESOLUCIÓN AMISTOSA

a. Intervención interna de equipo ESTEPPA

1. Registro formal del caso.

2. Designación de responsable interno dentro del equipo de Proyecto de Pastoreo y Carbono ESTEPPA de TNC.
3. Análisis preliminar, con apoyo social y técnico si corresponde.
4. Reunión de diálogo con las partes involucradas.
5. Propuesta escrita de solución. La respuesta será fundada, clara y comunicada por escrito y podrá ser debatida por las partes en instancias virtuales o presenciales, según sean las posibilidades del caso. El equipo de Proyecto elaborará un acta de cada sesión con el fin de crear un registro oficial del diálogo entre las partes. Se facilitará una copia de dicha acta al reclamante.
6. Si el reclamante acepta la propuesta, el caso se cierra formalmente. Adicionalmente, se labrará un acta en el cual constará que las partes han conciliado el asunto y se dará seguimiento interno a la resolución efectiva del reclamo.
7. Proceso de apelación: Si no se logra acuerdo, el reclamante puede optar por elevar el caso ante el Directorio del Proyecto para que lo reconsidere, o pasar a la fase 2, la mediación por parte de un tercero.

Plazo orientativo: hasta 30 días hábiles.

b. Intervención del Órgano de Gobernanza del proyecto

En caso de que el reclamante no acepte la respuesta ofrecida por el Responsable asignado en la etapa anterior, podrá solicitar la reconsideración del caso al Directorio de la estructura de Gobernanza del Proyecto. Hasta tanto el Directorio esté en pleno funcionamiento, TNC Argentina cumplirá la función de entender sobre pedidos de reconsideración.

En caso de solicitar la reconsideración, el reclamante deberá expresar las razones de su disconformidad y la solución pretendida con argumentos y evidencias. Deberá remitir la solicitud dentro de los 10 días hábiles de haber sido notificado de la primera respuesta de parte del Responsable interno.

La reconsideración será remitida al Directorio que analizará el caso y podrá citar de manera virtual o presencial a las partes según corresponda. Una vez comprendida en detalle la controversia, elaborará una segunda respuesta que será enviada por escrito al reclamante en un plazo que no podrá exceder los 45 días hábiles de remitido el correo con la solicitud de reconsideración.

Si el reclamante acepta la propuesta cursada por el Comité de Gobernanza y Relacionamiento con Partes Interesadas, el caso se cierra formalmente. Adicionalmente, se labrará un acta en el cual consta que las partes han conciliado el asunto y se dará seguimiento interno a la resolución efectiva del reclamo.

En caso de no haber acuerdo, quedará cerrada la instancia interna y se procederá a la mediación externa (por terceros).

ETAPA 2: MEDIACIÓN POR TERCEROS

En los casos en que la resolución interna (Etapa 1) no logre alcanzar un resultado satisfactorio, las partes podrán recurrir a la mediación con la intervención de un grupo de tres terceros neutrales, acordados por todas las partes involucradas. El proceso de mediación deberá tener como objetivo resolver el reclamo y llegar a una conclusión que resulte satisfactoria tanto para el reclamante como para el Proyecto.

Los terceros neutrales deben poseer conocimientos sobre el contexto de los mercados de carbono, el contexto cultural de la región y cualquier otro conocimiento especializado que resulte pertinente, dependiendo de la naturaleza del asunto y del contexto del reclamo. Entre los ejemplos se encuentran los miembros de la *Mesa Argentina de Carbono* o de la *Sociedad Rural*, entre otros.

Si el contexto de la queja involucra cuestiones de género, al menos uno de los tres terceros neutrales deberá contar con conocimientos especializados en materia de género, a fin de aportar una perspectiva sensible al género al proceso de mediación, como por ejemplo, un representante de la *Secretaría de Género*.

El proceso de mediación deberá emplear métodos culturalmente apropiados, incluyendo, cuando corresponda, métodos tradicionales de resolución de conflictos (por ejemplo, si el reclamante pertenece a una comunidad indígena).

ETAPA 3: ARBITRAJE O JUSTICIA

Cuando la mediación no logra resolver el conflicto, las partes podrán acudir a instancias formales de decisión mediadas por expertos en la temática.

Opciones disponibles

Arbitraje institucional:

- Centro Empresarial de Mediación y Arbitraje (CEMA).

El laudo arbitral será vinculante conforme a la legislación vigente. El procedimiento arbitral estará determinado por el tribunal arbitral seleccionado. El costo del arbitraje será compartido por las partes, abonando cada una lo que le corresponda o 50/50 según sea la modalidad de cobro del tribunal arbitral.

Tribunales ordinarios competentes.

En casos de posibles delitos o crímenes, el Proyecto dará intervención inmediata a las autoridades competentes.

En caso de que las partes prefieran recurrir a los tribunales ordinarios, deberán hacerlo en los tribunales ordinarios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En caso de iniciar acciones legales en sede jurisdiccional, cada parte deberá costear su representación y costos.

7. TRATAMIENTO DE CASOS PRIORITARIOS

Determinadas situaciones requieren actuación urgente debido a su gravedad. Se consideran prioritarios:

- Trabajo infantil o forzado
- Violencia de género
- Impactos ambientales graves
- Actividades ilegales
- Litigios, amenazas, auditorías o reclamos con impacto en el Proyecto
- Pérdida o alteración de datos del Proyecto
- Riesgos a integridad física o derechos de comunidades
- Riesgos a la continuidad del Proyecto
- Uso indebido de fondos o beneficios
- Conflictos entre participantes, partes o actores

En estos casos podrán activarse protocolos específicos y asistencia especializada con plazos reducidos a los mencionados anteriormente. Asimismo, se deja constancia que en caso de ilícitos, la interposición de un reclamo no subsana la obligación de denunciar frente a las autoridades locales. En caso de que se tenga conocimiento de un delito perseguible de oficio que pudiera poner en peligro el proyecto, el equipo del Proyecto deberá presentar el informe correspondiente ante las autoridades competentes de forma unilateral, inmediata y sin necesidad del consentimiento del solicitante.

8. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN CONTRA REPRESALIAS

El proyecto garantizará la confidencialidad de la información recibida y protegerá a quienes presenten reclamos de buena fe frente a cualquier forma de represalia, incluyendo todas las formas de intimidación y acoso.

El Proyecto adoptará las medidas oportunas para investigar los incidentes denunciados, garantizar la rendición de cuentas por las conductas indebidas que se demuestren y aplicar medidas correctivas o disciplinarias proporcionadas, según proceda. Se reconoce que estos compromisos son esenciales para generar confianza y fomentar el uso seguro y eficaz del Mecanismo.

9. REGISTRO, SEGUIMIENTO Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Cada caso será documentado en un registro interno que incluirá:

- Fecha de ingreso
- Clasificación
- Responsable asignado
- Estado del caso
- Medidas adoptadas
- Evolución del caso
- Fecha de cierre

Anualmente, el equipo de manejo del Proyecto publicará un informe agregado con estadísticas de casos y medidas adoptadas, sin revelar datos personales. Los registros del caso deberán ser archivados durante el periodo de vigencia que se considere adecuado (en caso de ser Participantes del Proyecto, por la duración del contrato de enrolamiento del reclamante).

10. REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA

El Mecanismo será revisado cada dos años o cuando:

- Cambien los estándares internacionales
- Surjan recomendaciones de auditorías
- Se identifiquen oportunidades de mejora

La revisión periódica garantiza que el mecanismo evolucione junto con el proyecto y mantenga su legitimidad institucional.