

MECANISMO DE GESTIÓN DE QUEJAS

ASESORAMIENTO AMBIENTAL ESTRATÉGICO

Introducción

Asesoramiento Ambiental Estratégico (AAE) es una Consultora Ambiental uruguaya, establecida en 2012, que brinda asesoramiento a Organizaciones, Comunidades, Gobiernos y Sector Privado, interesados en mejorar su desempeño ambiental sin comprometer sus aspiraciones de crecimiento y siguiendo los estándares internacionales de más alta calidad y en línea con todos los nuevos desarrollos internacionales. AAE está comprometida con estándares medioambientales y sociales probados y está decidida a proporcionar la mejor experiencia a sus clientes y a construir relaciones a largo plazo. Por este motivo, AAE ha creado un sistema simplificado para recibir comentarios de sus clientes.

Objetivo

El principal objetivo de desarrollar un Mecanismo de Gestión de Quejas (GRM por sus siglas en inglés) para AAE es proporcionar un medio accesible y transparente para gestionar las reclamaciones de clientes, organizaciones o individuos relacionadas con los servicios prestados por el personal de AAE y sus consultores asociados. Este GRM está diseñado para garantizar que los clientes y cualquier organización o individuo tengan voz en la prestación de nuestros servicios y que sus preocupaciones y quejas se aborden de manera oportuna y eficaz.

Alcance

Este GRM ha sido establecido para abordar las reclamaciones relacionadas con todos los servicios prestados por los miembros principales de AAE y los consultores asociados en todo el mundo a través de actividades en línea y en persona, incluidas las visitas de campo. Abarca las reclamaciones relacionadas con la prestación de nuestros servicios, el cumplimiento de nuestra Declaración de política ambiental; la Declaración de política de participación de las partes interesadas y de género; y el Código de Ética; así como otras cuestiones que puedan surgir en la prestación de nuestros servicios.

Nuestras políticas social y medioambiental

AAE promueve las mejores prácticas de estándares ambientales y sociales de acuerdo con nuestros valores. Consulte nuestras políticas, estándares y procedimientos [aquí](#).

Principios

Los siguientes principios guían la operación del GRM de AAE:

- **Transparencia y Accesibilidad:** El GRM de AAE es transparente, la información sobre el proceso está a disposición del público y el GRM es accesible a todos los clientes, independientemente de sus características personales como raza, color, origen

nacional o regional, religión, edad o discapacidad, y sexo, orientación sexual o identidad de género.

- **Capacidad de respuesta y participación:** las reclamaciones se abordan de manera oportuna y eficaz, y los reclamantes reciben información y oportunidades de participar en el proceso del GRM.
- **Equidad:** las reclamaciones se evalúan de forma objetiva e imparcial, y los resultados se basan en pruebas, manteniendo la confidencialidad.
- **Sin represalias:** AAE se esfuerza por crear un clima libre de represalias y desaprueba cualquier forma de represalia contra quienes denuncian de buena fe.

Para abordar el principio de transparencia y rendición de cuentas, las características y el funcionamiento del GRM se informarán en el sitio web de AAE y se comunicarán a través de las redes sociales de AAE. Los destinatarios de esta comunicación son nuestro personal, los clientes y las partes interesadas con las que nuestros consultores y personal interactuarán durante la ejecución de nuestras actividades.

Procedimiento

El proceso del GRM de AAE consta de los siguientes pasos:

Paso 1: Recepción y registro de quejas

- Las quejas pueden presentarse a través de diversos canales, como el sitio web, el correo electrónico (complaints@aae.com.uy), vía telefónica o en persona a los miembros principales de AAE y los consultores asociados.
- La queja se registrará y se acusará recibo de la misma en un plazo de 10 días laborables a partir de su recepción.
- Si la reclamación queda fuera del ámbito de AAE, se puede aconsejar al demandante que recurra a mecanismos judiciales o administrativos.

Paso 2: Evaluación e investigación de las quejas

- El/la Responsable del Departamento de Derecho Ambiental de AAE (Responsable de DA) examinará la reclamación para determinar si entra en el ámbito de aplicación del GRM.
- Si se considera que la queja entra en el ámbito de aplicación de este GRM, se iniciará una investigación para reunir pruebas y evaluar las cuestiones relacionadas con la queja.
- La investigación será dirigida por el/la Responsable de DA y, en aquellos casos que requieran una investigación en profundidad, se contratará a un equipo de personas independientes e imparciales que no tengan ningún conflicto de intereses con la queja, que serán dirigidas por el/la Responsable de DA.
- Las conclusiones de la investigación estarán listas en un plazo de 3 meses a partir del registro de la queja.

Paso 3: Resolución de la queja

- Basándose en la investigación, el/la Responsable de DA propondrá, en el plazo de un mes a partir de la conclusión de la investigación, una resolución para abordar las cuestiones planteadas en la queja.
- La resolución se comunicará al demandante para que exprese su opinión.
- Si se acuerda el plan de resolución, AAE pondrá en marcha las acciones necesarias para resolver la queja.
- En caso de que existan discrepancias entre el reclamante y el/la Responsable de DA respecto a la resolución, el caso será remitido a los directores de AAE.

Paso 4: Seguimiento y monitoreo

- AAE supervisará la implementación y el cumplimiento del cronograma de la resolución, e informará de los avances al reclamante.
- AAE revisará periódicamente el proceso del GRM para identificar las lecciones aprendidas y las áreas susceptibles de mejora.

Importante: El uso del GRM de AAE no impide el acceso a los recursos judiciales o administrativos nacionales o locales. Además, si el GRM recibe una denuncia penal, AAE está obligada a informar a las autoridades competentes del país.

Reporte

AAE mantendrá registros de todas las reclamaciones recibidas, incluidas las resueltas a través del GRM. Anualmente se hará público un resumen de las reclamaciones y sus resultados, respetando la confidencialidad de los datos de los usuarios.