

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

Debajo se detallan los pasos para la resolución de reclamos presentados a los proyectos de carbono desarrollados por Carbosur.

INGRESO DEL RECLAMO

La parte interesada local del proyecto puede presentar su reclamo por cualquiera de los canales de comunicación habilitados por Carbosur.

Canales disponibles:

formulario web · correo electrónico · teléfono/WhatsApp · comunicación escrita · comunicación verbal en visitas, reuniones o recorridas de campo

REGISTRO Y CONFIRMACIÓN

El reclamo es registrado formalmente y se envía una confirmación al reclamante.

DEFINICIÓN DE PLAZOS Y TRATAMIENTO

Se establecen los plazos y el proceso para el tratamiento de la queja. Se notifica al reclamante sobre estos detalles.

RESOLUCIÓN AMISTOSA

Se busca una resolución amistosa de la queja y se proporciona una respuesta por escrito.

CONSULTA DE SATISFACCIÓN

Se consulta al reclamante sobre su satisfacción con la resolución.

Está de acuerdo

No está de acuerdo

RECLAMO
RESUELTO

RESOLUCIÓN POR MEDIACIÓN

La resolución se remite a mediación. El CRC de la Asociación Uruguaya de Escribanos actúa como mediador neutral.

CONSULTA DE SATISFACCIÓN

Se consulta al reclamante sobre su satisfacción con la resolución.

Está de acuerdo

No está de acuerdo

RECLAMO
RESUELTO

RESOLUCIÓN MEDIANTE ARBITRAJE O JURISDICCIÓN COMPETENTE

La resolución del reclamo se remite a arbitraje.

Luego de la resolución de cada reclamo, se realiza un seguimiento para garantizar el cumplimiento de la resolución.