



**Procedimiento de gestión
de planteos de terceros con
relación a riesgos ambientales,
sociales y de derechos humanos**



ALUR

CONTENIDO

- 1. Procedimiento de gestión de planteos de terceros 3
- 2. Principios rectores de la gestión de planteos de terceros..... 4
- 3. Responsabilidades y roles en el procedimiento..... 5
- 4. Descripción del procedimiento 6
- 5. Gestión de casos sensibles y confidencialidad 7
- 6. Lo que el procedimiento es y no es..... 8

1. Procedimiento de gestión de planteos de terceros

En diciembre de 2025 ALUR aprobó un “Procedimiento de Gestión de Planteos de terceros con relación a riesgos ambientales, sociales y de derechos humanos” para recibir y responder planteos, quejas, reclamos, inquietudes o sugerencias de forma segura y transparente frente a las operaciones propias o tercerizadas asociadas a todas las actividades de ALUR.

De esta forma, la empresa asegura que la información recepcionada es analizada de forma imparcial, eficaz y confidencial. En caso de denuncias y reclamos de carácter sensible, se asegura que la información llega a puestos de alta jerarquía, para proporcionar seguridad y confidencialidad ante denuncias complejas.

Este mecanismo de resolución de planteos, quejas y reclamos no reemplaza los canales legales, formales, ni los mecanismos de auditoría existentes en la organización.

Para recepcionar la información la empresa cuenta con los siguientes canales de comunicación:

-  Web de ALUR - <https://www.alur.com.uy/es/consultas-ambientales-sociales-y-de-derechos-humanos>
-  Correo electrónico - comunidad@alur.com.uy
-  Carta impresa que se debe presentar en la Recepción de las Plantas Industriales.
-  WhatsApp institucional de ALUR – (+598) 92 076 672.
-  Buzón cerrado en el ingreso a las Plantas Industriales.

2. Principios rectores de la gestión de planteos de terceros

Los siguientes 6 principios son esenciales para la legitimidad y eficacia del procedimiento:

- **Imparcialidad e independencia:** el mecanismo opera de manera justa e independiente, asegurando que ninguna de las partes tenga influencia indebida sobre el proceso de resolución. El Punto Focal es ajeno a los procesos operacionales.
- **Confidencialidad y protección contra represalias:** se garantiza que los reclamantes pueden presentar sus planteos, quejas y reclamos sin temor a represalias. La información y la identidad del reclamante se deben mantener estrictamente confidenciales, si así lo solicita.
- **Accesibilidad:** los mecanismos para presentar quejas, reclamos y sugerencias son claros y de fácil acceso para todas las personas interesadas. Están habilitados múltiples puntos de acceso para presentar reclamos.
- **Transparencia:** se informa regularmente a los grupos de interés sobre el procedimiento, los canales de acceso, el tiempo de respuesta aproximado, y el estado de su resolución. La transparencia es una estrategia clave para el diálogo.
- **Previsibilidad:** el proceso de presentación y resolución de planteos, quejas y reclamos está claramente definido, con plazos razonables y resultados posibles bien establecidos, proporcionando certeza al reclamante.
- **Mejora continua y aprendizaje:** la gestión de planteos, quejas y reclamos forma parte del proceso de mejora continua y aprendizaje de ALUR, utilizando los resultados para identificar problemas sistémicos y prevenir disputas recurrentes.

3. Responsabilidades y roles en el procedimiento

Directorio: resolver y tomar decisiones definitivas en los planteos clasificados como de “alta gravedad” o “sensibles”. Su participación garantiza que la denuncia llegue a un puesto de alta jerarquía, siendo el nivel al que se solicita la suspensión de actividades de proyectos o la adopción de otras medidas provisionales en casos de daño irreversible. Cumplir con el procedimiento.

Gerentes: participar o facilitar la participación de los involucrados en la elaboración de la respuesta a los reclamos. Velar por el cumplimiento de las acciones definidas por las áreas bajo su responsabilidad.

Punto Focal: puerta de entrada de reclamos o consultas. Administrador de la información recibida, casilla y buzones. Filtro de definición y clasificación de la gravedad del planteo para asociar a los niveles jerárquicos necesarios. Se designa a una persona ajena a los procesos operacionales para asegurar la imparcialidad.

Comité de Sostenibilidad (CS): participar y acompañar en la definición de acciones.

4. Descripción del procedimiento

1. Recepción y registro de la solicitud

Recepción: los planteos se reciben a través de las vías definidas: buzonerías cerradas, formulario en web, correo comunidad@alur.com.uy y WhatsApp (+598) 92 076 672. Se acepta la presentación anónima.

Registro: el Punto Focal administra y registra la información recibida de primera mano. Toda denuncia recibida es archivada con un número de referencia único que asegura la trazabilidad y documentación adecuada. La representación debe acusar recibo de cada planteo dentro de 10 días siguientes a la presentación de la misma.

2. Validación, clasificación y sistematización (Punto Focal)

Validación de elegibilidad: se determina si la queja o reclamo es elegible, es decir, si está relacionada con la ejecución de los proyectos y/o operaciones de ALUR. Si no lo es, se proporciona una explicación de los motivos al demandante.

Clasificación por gravedad: se define el nivel de gravedad (alta, media o baja) y la sensibilidad del planteo.

Definición de nivel jerárquico: la clasificación determina la vía de gestión:

- **Alta Gravedad o carácter sensible:** escalamiento sin demora al Directorio/Alta Jerarquía para asegurar la toma de decisiones y acciones rápidas.
- **Media o baja gravedad:** proceso se sigue con la Gerencia involucrada.

3. Investigación

Basado en la clasificación de gravedad del Punto Focal: si es Alta Gravedad, el Directorio (Alta Jerarquía) es involucrado inmediatamente y toma decisión sobre las acciones a adoptar. Si es Media o Baja Gravedad, el proceso sigue con la Gerencia involucrada.

Investigación: para planteos, quejas y reclamos que demanden una investigación, el equipo designado coordina la recopilación exhaustiva de información (análisis documental, entrevistas, visitas in situ). La investigación debe realizarse de forma objetiva, transparente, ágil, independiente y eficaz.

4. Armado de la respuesta

Resolución y compromisos: se busca establecer opciones de solución a través del diálogo con el reclamante. Como resultado, se listan todas las acciones que surjan del acuerdo de solución, considerando las medidas de mejora identificadas. En casos de alta gravedad, el Directorio toma una decisión definitiva sobre las medidas a adoptar. En casos de gestión (media/baja gravedad), las medidas correctivas pueden ser tomadas por las Gerencias.

5. Comunicación y cierre

Comunicación de la respuesta: cada planteo tiene asegurada una respuesta. La misma se entrega a la persona/organización que realizó el reclamo. Las respuestas se realizan por escrito e incluyen información sobre el tiempo de atención y el proceso de investigación, si es necesario. Si la queja debe tramitarse en otra entidad, la respuesta incluye información sobre otros mecanismos existentes.

Cierre: el proceso finaliza y se considera el nivel de satisfacción con la respuesta y evaluación del tercero. El cierre se documenta con un acta o reporte. El expediente y las resoluciones se elevan al Comité de Sostenibilidad. En el caso de planteos anónimos que no provean información de contacto, la organización publicará la resolución o los hallazgos públicamente, en su página web, para asegurar la transparencia y la rendición de cuentas, incluso cuando no sea posible obtener la validación directa de la satisfacción del reclamante.

5. Gestión de casos sensibles y confidencialidad

Para asegurar la confidencialidad del denunciante en casos complejos o sensibles, se siguen protocolos estrictos:

- **Protección de la Identidad:** la identidad del reclamante se mantiene confidencial si así lo solicita. Las investigaciones se realizan de manera estrictamente confidencial.
- **Anonimato:** el mecanismo permite la presentación de planteos, quejas y reclamos de forma anónima. Se debe aclarar: "Quiero permanecer anónimo".
- **Escalada inmediata a alta jerarquía:** se asegura que los planteos de alta gravedad o de carácter sensible son escalados sin demora al Directorio. Esto garantiza la seguridad y la confidencialidad en contextos de riesgo.
- **Prevención de represalias:** están implementadas medidas efectivas para proteger a las personas que realizan planteos, quejas y reclamos y evitar represalias. Está establecida una política de tolerancia cero a las represalias.
- **Medidas provisionales:** si el Punto Focal o el Directorio consideran que existe un daño irreversible a las personas afectadas, la Alta Jerarquía (Representante/Directorio) podrá recomendar tomar medidas provisionales, que pueden incluir la suspensión de actividades o de proyectos.

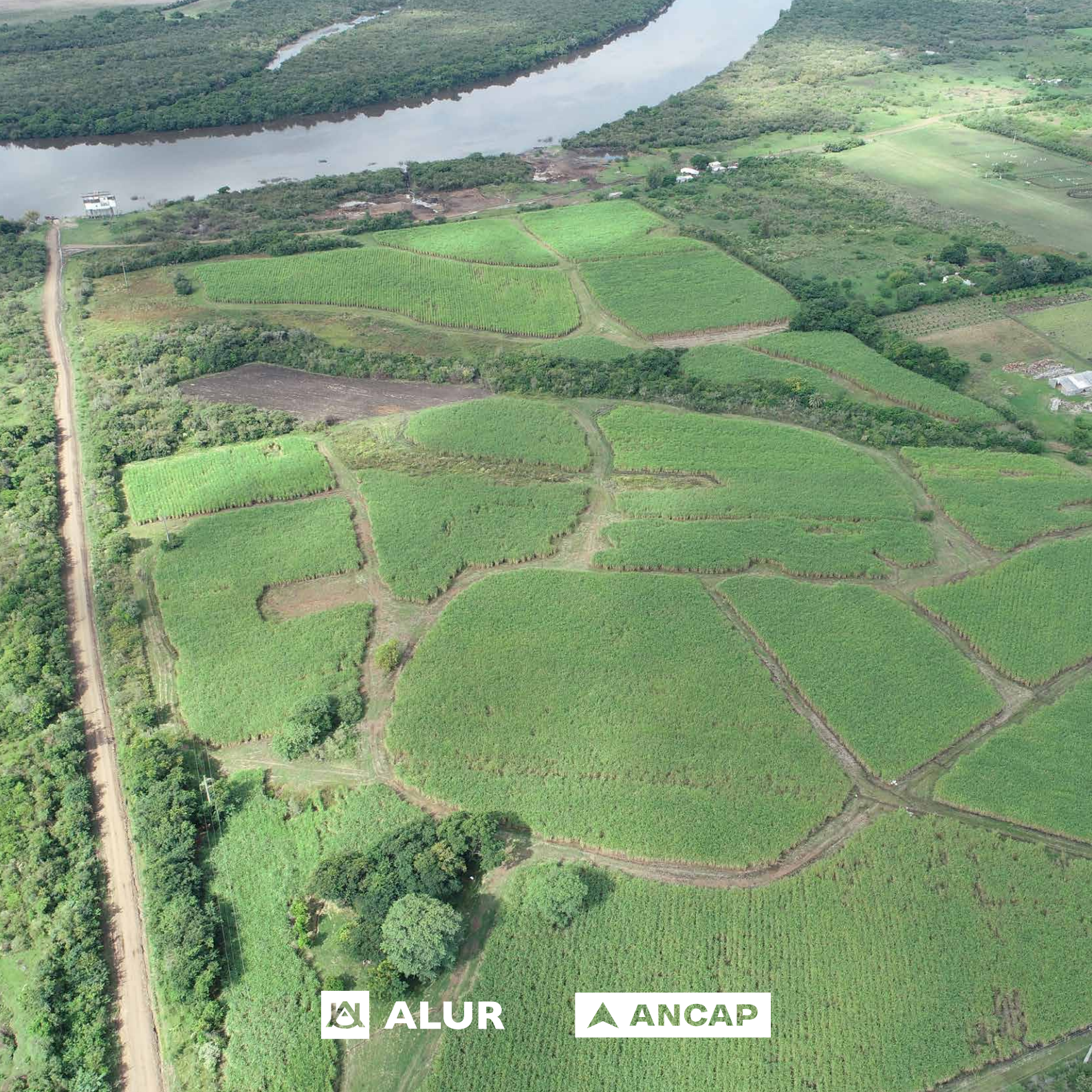
6. El procedimiento de gestión de planteos de terceros:

¿Qué es?

- Un mecanismo que responde planteos de terceros o externos a la organización.
- Un procedimiento que da respuestas a planteos sobre temas ambientales, sociales y de derechos humanos.
- El canal institucional para administrar y dar respuesta a planteos de cualquier persona o entidad externa con relación a las operaciones de ALUR o las de los terceros asociados.
- Una vía institucional para recibir planteos de carácter sensible o confidencial, donde se protege la identidad del denunciante.

¿Qué no es?

- Un mecanismo para responder planteos de los colaboradores de ALUR. Estos deben canalizarse a través de Gestión Humana.
- La vía para recibir pedidos de apoyo comerciales o colaboraciones de distinta índole.
- Un canal de sugerencias internas de la organización.



ALUR



ANCAP