



TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SISTEMA DE PQRS

Forest Capital S.A. - "Proyecto Midgard".

1. Finalidad del sistema

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) tiene por finalidad facilitar un canal oficial, transparente y accesible de comunicación entre la comunidad y la empresa FLS. El sistema busca atender solicitudes de información, preocupaciones, reclamos y sugerencias relacionados con el Proyecto Midgard para plantaciones forestales en la estancia Saladillo, ubicada en la localidad de Caraguatay.

2. Confidencialidad y protección de las personas usuarias

Confidencialidad automática

Toda PQRS presentada será tratada de forma confidencial por defecto, sin necesidad de que la persona solicitante lo solicite expresamente. La identidad de quien presenta una consulta o reclamo no será divulgada bajo ninguna circunstancia, salvo que la persona autorice explícitamente su divulgación o los datos sean requeridos por orden judicial.

Protección contra represalias

FLS garantiza que ninguna persona será objeto de represalias, hostigamientos, represalias laborales, exclusiones o represalias sociales por el solo hecho de utilizar el sistema PQRS. Esta garantía aplica tanto a personas individuales como a colectivos organizados. Cualquier intento de represalia directa o indirecta será considerado una violación grave de este protocolo y podrá ser denunciado ante autoridades competentes.

3. Tratamiento de datos personales

Al presentar una PQRS, el remitente autoriza el tratamiento de sus datos personales conforme a la Ley N.º 6534/20 sobre Protección de Datos Personales en Paraguay. Los datos se utilizarán únicamente para el análisis, respuesta y sistematización interna de los casos y no serán compartidos con terceros, salvo requerimiento legal o con consentimiento expreso.

4. Alcance

El sistema está abierto a cualquier persona física, autoridad local, organización comunitaria o institución que desee realizar una comunicación vinculada al proyecto. Serán recibidas consultas relacionadas con aspectos sociales, ambientales, legales, técnicos o culturales del emprendimiento, incluyendo el uso de caminos, accesos a recursos, empleo, conservación del entorno y mecanismos de participación.

5. Metodología y canales habilitados

Las PQRS podrán presentarse a través de los siguientes medios:

- Formulario web

- Formulario físico disponible en oficinas locales designadas o durante reuniones comunitarias.
- Línea de WhatsApp oficial del proyecto, disponible de lunes a viernes.
- Correo electrónico institucional de atención ciudadana.
- Buzones físicos ubicados en puntos acordados con las comunidades.

Toda consulta será registrada bajo un número único de radicación y recibirá una constancia escrita de ingreso.

6. Veracidad de la información

El solicitante se compromete a proporcionar información clara, veraz y respetuosa. FLS se reserva el derecho de no procesar solicitudes que contengan lenguaje ofensivo, amenazas, datos manifiestamente falsos o incoherentes. La buena fe será base de toda comunicación.

Asimismo, el equipo técnico y humano encargado de recepcionar, analizar y responder las PQRS asume el compromiso institucional de brindar información verificada, oportuna, clara y completa, acorde a las normativas vigentes y al estado real del proyecto. La respuesta será construida con base en criterios de transparencia, acceso a la información y respeto a los derechos de las personas consultantes.

Cualquier error identificado en una respuesta será corregido de forma diligente una vez reportado, y se promoverá una actitud abierta a la revisión y mejora continua de los procesos de atención ciudadana.

7. Clasificación y priorización

Las PQRS serán clasificadas por tipo (petición, queja, reclamo o sugerencia) y por nivel de complejidad. Aquellas que requieran gestiones interinstitucionales, verificación técnica o revisión legal podrán extenderse más allá de 24 horas, siendo informada la persona solicitante sobre el tiempo estimado de resolución. Las de resolución inmediata serán respondidas dentro del mismo día hábil.

8. Tiempos de respuesta

El plazo ordinario de respuesta será de hasta 5 días hábiles, con posibilidad de extensión en casos complejos. En todos los casos, se mantendrá comunicación constante con la persona solicitante para informar avances, ampliaciones de plazo o cierre del caso.

9. Seguimiento y trazabilidad

Todas las PQRS serán documentadas y sistematizadas en un registro interno que podrá ser auditado por la autoridad ambiental o solicitado por comunidades organizadas como parte de los mecanismos de participación y monitoreo social.

10. Modificaciones y actualizaciones



FLS podrá modificar los presentes términos y condiciones en función del avance del proyecto, nuevas normativas o acuerdos con comunidades. La versión actualizada estará disponible en los canales oficiales del proyecto y será comunicada en reuniones comunitarias o mesas de seguimiento.

11. Aceptación

El uso del sistema PQRS implica la aceptación plena de estos términos y condiciones. En caso de desacuerdo con los mismos, el usuario podrá recurrir a instancias municipales, ambientales o de defensoría del pueblo para canalizar sus observaciones por vías paralelas.