

GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MECANISMOS DE INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

PARA EL MANEJO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DEL IDDI.



IDDI

INSTITUTO DOMINICANO
DE DESARROLLO INTEGRAL, INC.

FICHA CONTROL DE DOCUMENTOS**GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MECANISMOS DE INFORMACIÓN Y
TRANSPARENCIA PARA EL MANEJO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DEL IDDI. V2****INSTITUTO DOMINICANO DE DESARROLLO INTEGRAL****1. CONTROL DE DOCUMENTOS**

Edición No.	Fecha	Especificación de cambios realizados
	19 Abril 2019	Aprobado por la Junta Directiva
1	21 Julio 2021	Revisión y actualización del documento

Comité de Revisión

Arcadia Francisco

Arelis Fermín

Javier Cosin

Pedro Zuccarini

Tabla de Contenidos

INTRODUCCIÓN	3
Objetivos:	4
Información y transparencia en las fases de un proyecto / programa	5
Fase inicial del proyecto ¿Qué y cómo informar a los actores locales?	5
Sistema de Recepción y Manejo de Quejas, Reclamos y Sugerencias	7
Principios:	7
Comité de Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS) del IDDI	8
Anexo 1.-	9
Sistema de Recepción y Manejo de quejas, reclamos y sugerencias.	9
a) Registro de una queja, reclamación o sugerencia	9
b) Validación de la queja, reclamación o sugerencia.	9
c) Análisis y resolución	10
d) Seguimiento y Monitoreo de los Reclamos	11
Lecciones aprendidas e información a las partes involucradas	11
Anexo 2.-	12
Diagrama del Sistema QRS	12
Anexo 3.-	13
Formulario de quejas, reclamaciones y sugerencias.	13

INTRODUCCIÓN

La Guía para la implementación de Mecanismos de Información y Transparencia para el manejo de Programas y Proyectos del Fondo de Adaptación en República Dominicana, ha sido diseñada para hacer seguimiento al cumplimiento de los objetivos y resultados en concordancia a las políticas de Ambientales, Sociales y de Género establecidas por el Fondo de Adaptación y las normativas, leyes y acuerdos Nacionales e Internacionales de referencia para la ejecución de los Programas y Proyectos que como entidad implementadora (EI) el IDDI desarrolla en la República Dominicana.

La Guía establece procesos que promueven la generación de confianza y transparencia entre la entidad implementadora, los socios, beneficiarios, autoridades y actores locales, con el fin de informar a las partes interesadas de las acciones a desarrollar durante la ejecución de los programas o proyectos, así como la evaluación de sus avances a través del Plan de Monitoreo establecido y proporcionar los mecanismos para lograr atender a tiempo, en caso de presentarse, a los reclamos o quejas a través de procesos de coordinación interna que permita canalizar una respuesta oportuna para el cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos de los programas y proyectos.

Objetivos:

La guía tiene como objetivos el establecer los mecanismos para:

- Compartir la información de los programas o proyectos (Objetivos, componentes y resultados esperados) así como los avances de las actividades en base al cumplimiento de indicadores establecidos a socios, beneficiarios y partes interesadas.
- Establecer criterios de cumplimiento de las políticas del Fondo de Adaptación para la Gestión Ambiental, Social y de Género, leyes, normativas y acuerdo nacionales e internacionales.
- Establecer canales a través de los cuales las partes interesadas puedan expresar sus comentarios, sugerencias, quejas o reclamos y definir los mecanismos para proporcionar una respuesta adecuada que permitan una implementación de los programas y proyectos de manera eficaz.

Información y transparencia en las fases de un proyecto / programa

Fase inicial del proyecto ¿Qué y cómo informar a los actores locales?

En la Fase Inicial del Proyecto se debe coordinar con los actores locales reuniones que permitan informar sobre los objetivos, componentes, actividades y resultados esperados, así como de las políticas y marco legal de referencia que debe tomarse en cuenta para la implementación del mismo.

El desarrollo de estrategias de relacionamiento, información y comunicación debe tener como objetivo el poder establecer canales para tener conocimiento de las fortalezas, capacidades y necesidades en las zonas de intervención a ser tomadas en cuenta al momento de elaborar los planes de trabajo y diseñar los mecanismos que permitan realizar las actividades sin afectar a la población basado en las políticas Ambientales, Sociales y de Genero del Fondo de Adaptación y la normativa legal nacional e internacional cuando aplique.

¿Cómo llevar a cabo este proceso?

- 1) Mapeo de Actores locales: Definir los beneficiarios, autoridades locales e instituciones y entes interesados que participaran dentro del proyecto.
- 2) Presentación de objetivos, componentes y alcance del proyecto.
- 3) Análisis de Necesidades con los beneficiarios que permita definir las debilidades y fortalezas en las áreas de intervención y establecer criterios para el desarrollo de estrategias y mecanismos para la implementación del proyecto
- 4) Difusión de las Políticas Ambientales, Sociales y de Género del Fondo de Adaptación, leyes y normas nacionales e internacionales aplicables para la implementación del proyecto, así como del Plan de Manejo Ambiental y Social (PMAS) diseñado en base a las actividades a desarrollar con el fin de que los beneficiarios, gobiernos y actores locales estén al tanto de los procedimientos, acciones y riesgos que puedan presentarse durante la implementación del proyecto.
- 5) Establecer un Plan de Monitoreo y Evaluación que permitan verificar la correcta implementación y hacer seguimiento a los indicadores de cumplimiento y de gestión del proyecto.
- 6) Diseñar el Sistema de recepción y manejo de quejas, reclamos y sugerencias y establecer el plan de comunicación e intercambio de información para canalizar adecuadamente las inquietudes.

Fase de Implementación:

El conocimiento de las Políticas Ambientales, Sociales y de Género por parte de los actores locales son un punto de partida para poder monitorear el buen desempeño del proyecto, velar los riesgos asociados a la implementación de actividades y a través de la coordinación del proyecto, poder responder adecuadamente cuando se presenten situaciones que puedan llevar a faltas o transgresiones que ocasionan quejas o reclamos por parte de los beneficiarios, actores locales o representantes del gobierno.

Una vez conocidas las políticas ambientales, sociales y de género y haber sido involucrados para el seguimiento del Plan de Manejo Ambiental y Social PMAS, a través de un proceso de entrenamiento y sensibilización, los beneficiarios, autoridades y actores locales podrán tener herramientas para definir los potenciales riesgos, velar el fiel cumplimiento de las metas del programa o proyecto, y ser vigilantes de las actividades a ser desarrolladas.

El objetivo del PMAS es sistematizar las acciones a implementar para prevenir, controlar, mitigar o compensar los impactos negativos al medio socioeconómico o al medioambiental.

El PMAS garantiza el cumplimiento de las actuaciones de carácter preventivo y corrector propuestas en el proyecto, a fin de evitar o minimizar los impactos ambientales derivados de su ejecución.

El IDDI como entidad implementadora y los socios ejecutores pondrán en práctica un Plan de Monitoreo y Evaluación que permita hacer seguimiento a los indicadores clave de rendimiento y los Mecanismos de Información y Transparencia, que sirva como plataforma de información a socios, beneficiarios, autoridades y actores locales de los avances y acciones desarrolladas y como medio para canalización de quejas o reclamos o sugerencias para lograr una buena gestión del proyecto.

Fase de cierre:

A través de la evaluación de las buenas prácticas y lecciones aprendidas podrá proporcionar como valor agregado la sistematización de los procesos desarrollados que sirvan de referencia para la implementación de otros programas, proyectos o iniciativas y asegurar que las mismas sean garantes de la sostenibilidad de las acciones desarrolladas.

Sistema de Recepción y Manejo de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Principios:

Transparencia: El IDDI se compromete a informar a todos los grupos de interés sobre el procedimiento de gestión de quejas, reclamos y sugerencias, el proceso de apelación y el tiempo aproximado de respuesta, y a publicar toda la documentación correspondiente en la página web institucional.

Accesibilidad: Se favorecerá la comunicación con los grupos de interés, por ello, los mecanismos para presentar quejas, reclamos y sugerencias serán claros y de fácil acceso para todas las personas interesadas. Se habilitarán los canales de comunicación oportunos para la presentación de quejas, reclamos y sugerencias.

Respeto mutuo: Todas las personas que realicen una queja, reclamo o sugerencia serán tratadas con respeto, independientemente del motivo de su queja, reclamo o sugerencia.

Buena fe: Se asume que las personas que realizan una queja, reclamo o sugerencia al IDDI están actuando de buena fe en cuanto a la autenticidad de esta, y que no actúan en perjuicio de IDDI o de sus socios e instituciones colaboradoras.

Confidencialidad: El IDDI se compromete a mantener la confidencialidad de las quejas que se realicen y los datos particulares de las personas implicadas, con el fin de proteger a las mismas ante aquellas personas u organizaciones que no intervengan en el proceso.

Mejora continua: Se entiende que la gestión de quejas y sugerencias forma parte del proceso de mejora continua y aprendizaje de la Institución

Comité de Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS) del IDDI

El IDDI constituirá un Comité de QRS y tendrá como objetivo atender y gestionar las quejas, reclamos y sugerencias, de manera oportuna, confidencial y objetiva, con el fin de garantizar la mejora en las actividades desarrolladas y velar por el cumplimiento de las políticas ambientales, sociales y de género para beneficio de los actores involucrados.

Este comité estará conformado por:

- El Coordinador de la Unidad de Gestión del Proyecto
- Director de Planificación
- Directora de Promoción Social
- Coordinador de Monitoreo
- Consultor Jurídico (en los casos que sea necesario)

(En caso de ser ameritar opiniones de expertos se invitarán especialistas en las áreas de competencia de la reclamación).

¿Quiénes pueden presentar quejas, reclamos o sugerencias?

Los los actores locales, pobladores de las zonas de influencia directa e indirecta del proyecto, autoridades y organizaciones sociales, ya sea en forma personal o a través de representantes legítimos.

Pasos para la implementación del Sistema de recepción y manejo de quejas, reclamos y sugerencias (Anexo 1)

- a) Registro de una queja, reclamación o sugerencia
- b) Validación de la queja, reclamación o sugerencia.
- c) Análisis y Resolución.
- d) Seguimiento y evaluación de los resultados.

Conceptos clave:

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción del personal del proyecto, contratistas o relacionados directos y que requiere una respuesta.

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio, desarrollo de una actividad o la deficiente atención por parte de las personas responsables de la coordinación o ejecución del proyecto o actividad.

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el beneficiarios o actores locales, que tiene por objeto mejorar la atención prestada, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa su gestión.

Anexo 1.-

Sistema de Recepción y Manejo de quejas, reclamos y sugerencias.

a) Registro de una queja, reclamación o sugerencia

Para el registro de una queja, reclamación o sugerencia se implementarán los siguientes canales para recolectar y procesar las mismas:

Las presentaciones por escrito serán realizadas llenando el formulario de quejas, reclamos y sugerencias que estará a disposición de los interesados a través de los puntos focales comunitarios y el personal del equipo la Unidad de Gestión del proyecto. (Anexo 2.)

Una vez que se recibida una queja, reclamo o sugerencia por cualquiera de los canales establecidos, debe quedar archivado en el registro o en el sistema de base de datos y se dará 5 días hábiles para evaluar su elegibilidad y pertinencia.

DONDE HACER LLEGAR LAS QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS?

Buzones instalados en las comunidades donde se ejecutarán actividades relacionadas al proyecto

Correo electrónico: denuncias@iddi.org

Botón de quejas, reclamos y sugerencias en la página web de la institución: www.iddi.org

b) Validación de la queja, reclamación o sugerencia.

Este paso determina si una queja, reclamación o sugerencia es elegible para ser incluida en el mecanismo de reclamo. Su revisión está a cargo del Comité de QRS del IDDI.

Las reclamaciones elegibles son aquellas que:

- Están relacionada a la ejecución del proyecto
- Las cuestiones mencionadas en la queja o reclamación entran dentro de los temas que el mecanismo está autorizado a atender
- El o los reclamantes está posicionado para presentarla

Las reclamaciones inelegibles son aquellas en que:

- La reclamación claramente no está relacionada con el proyecto
- La naturaleza de la cuestión está fuera del mandato del mecanismo de reclamo
- El reclamante no está posicionado para presentarl

La gravedad de una queja, reclamación o sugerencia está ligada al impacto potencial sobre el bienestar y seguridad de un individuo o un grupo; el perfil público del tema; y nivel que debe escalarse para su resolución. En base a estos criterios la reclamación en términos de su gravedad (alta, media o baja).

c) Análisis y resolución

Dependiendo de la gravedad aplicarán los enfoques que permitan atender la queja, reclamo o sugerencia de la manera más expedita posible.

Si la queja o reclamo demanda una investigación, la respuesta debe incluir información sobre el proceso de la investigación.

Durante el proceso:

El Comité de QRS Identificará todos los actores que son afectados por el hecho que genera la queja, reclamación o sugerencia, esto puede no ser claro al principio, pero a medida que avance la investigación es importante completar esta información para saber quiénes deben hacer parte de las discusiones.

Dado que las quejas o reclamos presentados por la población o autoridades locales pueden constituir potenciales conflictos, es importante contar con un análisis de los riesgos que una situación de conflicto puede generar.

Los riesgos constituyen las probabilidades de que ocurran ciertas consecuencias negativas proyectadas a partir de no realizar acción alguna respecto al reclamo presentado.

En el caso de que sea necesario, se realizarán reuniones con el reclamante o los actores involucrados para entrevistarlos, esto a criterio del Comité de QRD. Una vez definidas las causas se procede a generar opciones a través del mismo diálogo con el reclamante.

El diálogo se realiza en función a las preguntas predefinidas para aclarar los aspectos relevantes de la queja o reclamo presentado, con el objetivo de determinar las causas que lo generan y contestar también las preguntas que el reclamante haga. En el caso de que no se tenga clara la respuesta, anotar las preguntas a fin de buscar la respuesta y acercársela al reclamante. En el caso se necesite aclaración de algún tema, se debe preguntar con el objetivo de aclarar bien los aspectos relevantes a la queja o reclamo.

Como resultado de este proceso, se pueden establecer una serie de compromisos involucrarán tanto al IDDI como al reclamante (y, en algunas ocasiones, a otros actores externos). Por ello, se recomienda listar todas las acciones que surjan como producto del acuerdo de solución, considerando también las medidas de mejora identificadas en caso de que apliquen.

Las respuestas deben ser por escrito, e incluir información sobre los tiempos que se manejarán para atender la queja o reclamo, y sobre la investigación, si esta es necesaria. Todas las quejas y reclamos deben tener una respuesta.

Si la queja o reclamo no responde a las condiciones que este mecanismo maneja o debe ser tramitado en otra entidad, la respuesta debe incluir información sobre otros mecanismos existentes y disponibles.

d) Seguimiento y Monitoreo de los Reclamos

Un adecuado seguimiento a la implementación del proceso de atención a quejas y reclamos contribuirá a la evaluación permanente que se debe realizar como parte de la gestión del proyecto, los informes serán enviados al Comité de SQR para su revisión y evaluación.

Por ello, es importante monitorear continuamente el desempeño de la empresa en relación con la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los distintos aspectos que involucra el proceso de atención a quejas y reclamos, teniendo en cuenta un conjunto de indicadores mínimos:

Indicadores de seguimiento del proceso de atención a quejas y reclamos

- Número de quejas y reclamos recibidos
- Tipos de quejas y reclamos atendidos
- Medidas de mejora implementadas
- Número de quejas y reclamos solucionados
- Tiempo promedio de respuesta por queja y reclamo recibidos

Lecciones aprendidas e información a las partes involucradas

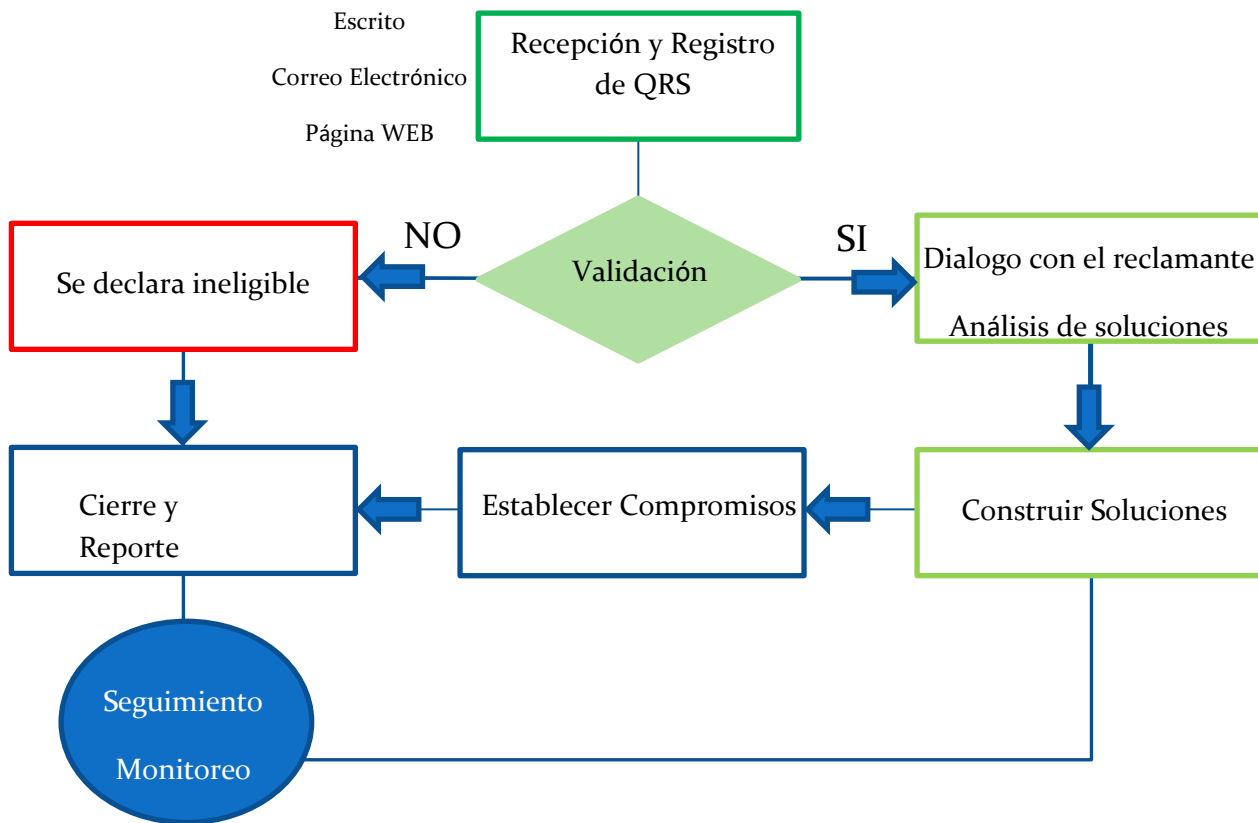
El proceso de resolución de quejas, reclamos y sugerencias debe sistematizarse y ser tomado en cuenta como elemento de mejora continua.

Permite aprovechar la ventana de oportunidad que se genera al atender un reclamo para transformar los conflictos (potenciales o en curso) en oportunidades de mejora y contribuye a medir constantemente la percepción del impacto social de las actividades del proyecto en la comunidad.

Identificar tendencias, buenas prácticas y lecciones aprendidas, sugerirán recomendaciones prácticas y útiles para la aplicación o replicación del nuevo conocimiento en otros contextos y en el diseño y/o ejecución de otros proyectos o iniciativas que se proponen lograr resultados similares.

Anexo 2.-

Diagrama del Sistema QRS



Registro de quejas y reclamaciones

No. de Referencia	Fecha de Recibido	Persona Responsable	Fecha de Solución	¿Días para solución?

Anexo 3.-

Formulario de quejas, reclamaciones y sugerencias.

Formulario de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias				
Fecha:		N.- Referencia:		
CALIFICACIÓN	Reclamo:	Queja:	Sugerencia:	
Nombre: _____				
Datos de Contacto: _____				
Comunidad: _____				
Detalles de la Reclamación:				
Sucesos en el tiempo:				
Acciones tomadas:				
Viabilidad:		Si	No	
Fecha de resolución:		Estado:		
		Revisado por:		



2021