

REGLAMENTO DEL COMITÉ DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



IDDI

INSTITUTO DOMINICANO
DE DESARROLLO INTEGRAL, INC.

Emisión Marzo 2021 V2

FICHA CONTROL DOCUMENTO**REGLAMENTO DEL COMITÉ DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS****INSTITUTO DOMINICANO DE DESARROLLO INTEGRAL (IDDI)****A. CONTROL DEL DOCUMENTO**

Edición No.	Fecha	Especificaciones de Modificaciones Realizadas.
1	01 julio 2020	A. Inclusión de nuevos ítems dentro de encabezados según apropiado.
V2	15 marzo 2021	Actualización y revisión

Contenido

Introducción	¡Error! Marcador no definido.
Principios	4
Preámbulo	¡Error! Marcador no definido.
Reglamento del Comité de Quejas, Reclamos y Sugerencias	5
CAPÍTULO I	5
Sobre el Comité de Quejas, Reclamos y Sugerencias.	5
CAPÍTULO II	6
Funciones del Comité de Quejas, Reclamos y Sugerencias	6
CAPÍTULO III	9
Cumplimiento del Comité Quejas, Reclamos y Sugerencias	9
CAPÍTULO IV	11
Régimen Sancionatorio	11
CAPÍTULO V	11
Gobernabilidad	11

Preámbulo

La guía para la implementación de mecanismos de información y transparencia para el manejo del programas y proyecto del Fondo de Adaptación en la República Dominicana establece los procesos a desarrollar a través del plan de monitoreo establecido para lograr atender a tiempo, en caso que de que se presenten, las quejas, reclamos y sugerencias por medio de una comunicación interna que permita una adecuada y oportuna respuesta para el cumplimiento eficaz y eficiente de los programas y proyectos en curso.

Para velar por el cumplimiento y conocimiento de los procesos de formulación, atención y respuesta de Quejas, Reclamos y Sugerencias, y con el fin de resolver incidencias o dudas y asegurar su cumplimiento en las reclamaciones de manera oportuna, confidencial y objetiva, se crea el Comité Quejas, Reclamos y Sugerencias, cuyos miembros son designados, a propuesta de la Junta Directiva de la Institución.

El presente reglamento enmarca y define la estructura, funciones y responsabilidad del Comité de Quejas, Reclamos y Sugerencias del IDDI.

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: 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

Reglamento del Comité de Quejas, Reclamos y Sugerencias

CAPÍTULO I

Sobre el Comité de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Artículo 1° Conformación. EL Comité de Quejas, Reclamos y Sugerencias, está 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)

Las reuniones de este comité se realizarán con la totalidad de sus miembros, nombrando un secretario que se encargara de llevar las actas y el seguimiento de los procesos.

El Comité podrá contar con asesores cuando lo considere pertinente y acudir al concepto de un tercero cuando, a su juicio, la complejidad del caso así lo amerite.

Artículo 2° Reuniones. El Comité se reunirá para evaluar las quejas, reclamos o sugerencias al momento de presentarse algunas de las situaciones anteriores y que estas sean viables, según el mecanismo de depuración establecido en el Manual y de manera extraordinaria cuando las circunstancias así lo requieran. La convocatoria del Comité será realizada por el secretario. Las reuniones presenciales se llevarán en el lugar que se señale en la convocatoria. El Comité podrá sesionar de manera no presencial o por medios virtuales.

El Comité sesionará con la presencia de la totalidad de sus miembros y sus decisiones se tomarán con el voto positivo de al menos dos (2) de estos; cuando no se alcance el quorum necesario, se convocará a una segunda reunión, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, en la cual podrá sesionar y tomar decisiones con dos (2) de sus miembros.

Artículo 3° Actas. Las decisiones del Comité se harán constar en actas, con numeración consecutiva, y serán suscritas por los miembros asistentes y el Secretario. Las Actas se conservarán en un libro de Actas.

Los documentos conocidos por el Comité que sean sustento de sus decisiones, formarán parte integral de las actas y estas se compartirán con la instancia correspondiente.

CAPÍTULO II

Funciones del Comité de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Artículo 4° Funciones Principales. El Comité deberá cumplir, como mínimo con las siguientes funciones:

- a) Recibir y dar trámite a las quejas y reclamos presentados en las que se describan situaciones relacionadas a los proyectos existentes.
- b) Examinar de manera confidencial los casos específicos o puntuales en los que se formule queja o reclamo, que pudieran afectar el desarrollo de un proyecto ya sea por causas humanas, operativas o administrativas.
- c) Validar el contenido del reclamo, queja o sugerencia y su relación con los proyectos en desarrollo.
- d) Investigar, coordinar acciones y dar respuesta a las denuncias de carácter anónimo que se formulen a través del canal de denuncias establecido por la institución.
- e) Dictaminar en tiempo oportuno y veraz sobre las denuncias recibidas, respetando los derechos de las partes involucradas, especialmente el derecho a ser oídos, a defenderse adecuadamente, y a que la resolución que se tome sea fundada con equidad y justicia, y preserve el bienestar de la organización.
- f) El comité de Quejas, Reclamos y Sugerencias llevará a cabo controles o investigaciones administrativas y deberá enviar los resultados de la investigación con las conclusiones y recomendaciones a las instancias correspondientes en el IDDI o de ser necesario, a las instituciones, socios o partes involucradas.
- g) En caso de denuncias que no se pueda comprobar la veracidad, el comité puede cerrar el caso, pero podrá utilizar la información para correlacionarla con otros datos y realizar análisis de riesgos a fin de detectar posibles faltas.
- i) Analizar las acciones sospechosas, o que hayan sido denunciadas a través del Sistema de quejas y reclamos.
- J) Tratándose de asuntos que involucre el personal técnico, de coordinación o directivo, el caso pasara al Comité de Ética y Conducta del IDDI.

Parragrafo 1: El Comité podrá invitar a personas relacionadas (miembros de la comunidad, autoridades, representantes de actores locales o personal técnico) cuando lo considere necesario,

ya sea como oyentes de algún tema específico o como parte de algún proceso de investigación (testigo o para aportar información).

Artículo 5° Funciones específicas del Comité. El Comité tendrá conocimiento y decidirá sobre los siguientes temas:

a) Registro de las quejas, reclamaciones o sugerencias

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

- Buzones instalados en las comunidades donde se ejecutarán actividades relacionadas al proyecto.
- A través de la página web del IDDI (www.iddi.org) en la sección de Denuncias
- A través del correo: denuncias@iddi.org.

Las denuncias podrán ser anónimas o mediante identificación del denunciante.

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.

El Comité presumirá la buena fe del denunciante y examinará las denuncias con el objeto de solucionar la situación que atente contra la ética y los principios de la Institución.

b) Validación de la queja, reclamos o sugerencias.

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 presentarla

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 de las quejas o reclamos.

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.

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

CAPÍTULO III

Cumplimiento del Comité Quejas, Reclamos y Sugerencias

Artículo 6° Investigación. Una vez informado de la denuncia, el Comité deberá gestionar la investigación necesaria con el fin de verificar los hechos reportados y decidir en un plazo de diez (10) días hábiles contados a partir del momento en que reciba el resultado de la investigación, término que podrá ser prorrogado por una sola vez por el Comité.

El Comité podrá recurrir a cualquier mecanismo probatorio que le permita obtener claridad acerca de los hechos denunciados. En las investigaciones adelantadas será premisa fundamental el respeto por el debido proceso, el derecho de defensa de las personas involucradas y el derecho a la confidencialidad.

El Comité mantendrá un registro de las denuncias recibidas, de las respuestas dadas y de las investigaciones efectuadas a lo largo del año. Dicho registro deberá ser revisado y analizado en cada una de sus reuniones, dejando constancia de ello en el acta de la reunión respectiva.

Artículo 7° Decisión. El Comité, a partir del análisis e investigación de la denuncia recibida, emitirá una decisión y las acciones a implementar con el fin de resolver los conflictos, siempre buscando la transparencia. Dicha decisión será comunicada por el Comité al reclamante (en caso de conocerse) y al ente o persona involucrada.

Las acciones y medidas resolutorias se ejecutarán dependiendo de la gravedad del tipo de queja o reclamo y las personas o entes involucrados, las decisiones serán tomadas tomando en cuenta el análisis de riesgos y el cumplimiento de las medidas de mitigación y monitoreo realizado para cada programa/proyecto.

Las decisiones serán compartidas con el Director Ejecutivo del IDDI, el Donante y los Socios o partes interesadas.

Las Quejas y Reclamos de la Gestión del Proyecto se podrán clasificar en:

i.- Dirigidas al IDDI como Entidad Implementadora

En el caso de que las quejas o reclamos sean contra el personal de coordinación o técnico del IDDI, según la gravedad e impacto esta podría ser elevada al Comité de Ética y Conducta del IDDI para la toma de decisiones correspondientes si así lo amerita.

En caso de medidas correctivas de gestión, las mismas podrán ser tomadas en cuenta la Unidad de Gestión del Proyecto (PMU) previa consulta a la Junta Directiva del Proyecto, siempre y cuando las mismas no incurran en situaciones en las que sea necesarios trámites legales o judiciales.

ii.- Dirigidas a los Socios Ejecutores

En el caso de que las quejas o reclamos sea contra la gestión o actividades que, en su desempeño, los técnicos asignados por los socios ejecutores, las quejas serán elevadas a los Comités de Reclamos de cada institución para su seguimiento y acciones correspondientes.

iii.- Dirigidas a Contratantes o Consultores

En el caso de que las quejas o reclamos sean dirigidas a los contratantes o consultores que están desarrollando acciones específicas para el programa o proyecto en base a un contrato elaborado por el IDDI y que, por acción u omisión, no hayan respetado las políticas ambientales y sociales o de género del proyecto o hayan realizado acciones que afecten la transparencia y buen desempeño del proyecto, se podrá rescindir el contrato y asumir las cláusulas de resguardo descritas en el mismo.

En el caso de que las quejas o reclamos puedan solucionarse en común acuerdo entre las partes involucradas o los correctivos y/o soluciones satisfagan el causal de las acciones demandadas, se dará el cierre del proceso con un reporte y un acta en el cual las partes acuerden las acciones a seguir y se realizara el monitoreo correspondiente del cumplimiento de los compromisos.

Artículo 8° Reconsideración. Las decisiones del Comité podrán ser sometidas a reconsideración por parte de los implicados, ante el mismo Comité, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación de la decisión. El Comité deberá pronunciarse acerca de la reconsideración en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles contados a partir del recibo de la solicitud.

Agotado este trámite la decisión quedará en firme.

Artículo 9° Confidencialidad. Los miembros del Comité deberán guardar confidencialidad de la información a la que tengan acceso en virtud de su labor. En caso de ser necesaria la intervención de terceros, los miembros del Comité deberán informarles que la obligación de confidencialidad se extenderá a ellos.

Las investigaciones correspondientes deberán realizarse de manera confidencial, permitiéndose únicamente la divulgación de aquellos datos necesarios para llevar a cabo las averiguaciones y acciones correctivas que se requieran.

CAPÍTULO IV

Régimen Sancionatorio

Artículo 10° Sanciones. Todo colaborador que viole intencionalmente o por faltas graves e inexplicables, lo establecido por el Código de Ética y Conducta del IDDI y que por ende genere una queja o reclamo, pero sin que dichas faltas impliquen violación a las leyes generales y que, por tanto, no fuese susceptible de ser juzgado por la justicia ordinaria, será sancionado disciplinariamente de conformidad con la gravedad de las faltas de la manera siguiente:

- a) Amonestación privada.
- b) Amonestación pública.
- c) Suspensión sin sueldo.
- d) Cancelación definitiva del cargo.

Las sanciones respecto de otros grupos de interés consistirán en aquellas consecuencias que hayan sido previstas en los documentos que regulen las relaciones con los mismos.

Si el conflicto de intereses es de naturaleza penal, el Comité de Quejas, Reclamos y Sugerencias deberá, además de las sanciones correspondientes, supervisar la ejecución de los aspectos administrativos del caso.

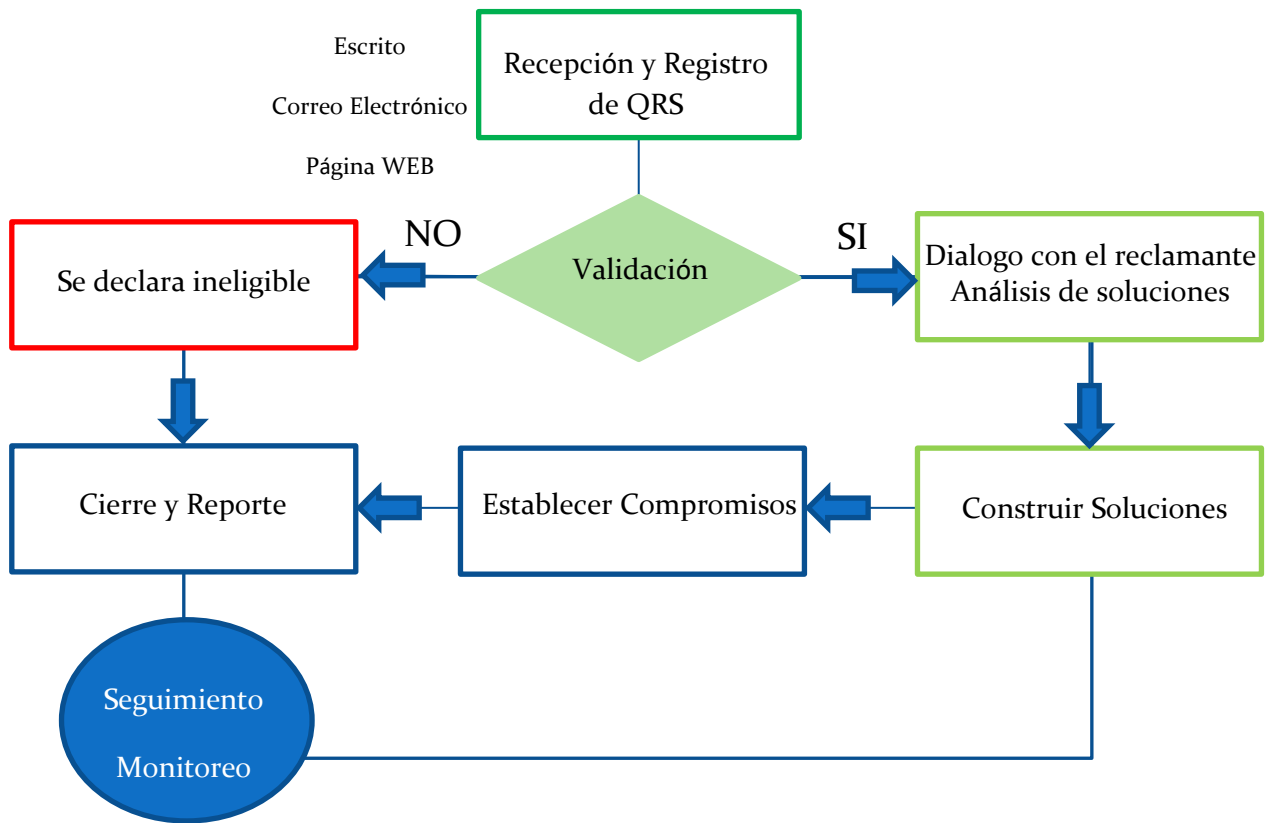
CAPÍTULO V

Gobernabilidad

Artículo 11°. El presente reglamento ha sido aprobado por la Junta Directiva del IDDI. El Reglamento podrá ser revisado cada dos años.

Anexo 1

Diagrama del Sistema QRS



Registro de quejas y reclamaciones

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

Anexo 2
Formulario de quejas, reclamos 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:		

