

MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

PARA EL MANEJO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DEL IDDI



FICHA CONTROL DE DOCUMENTOS**MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PARA EL MANEJO DE PROGRAMAS
Y ROYECTOS DEL INSTITUTO DOMINICANO DE DESARROLLO INTEGRAL. V2****1. CONTROL DE DOCUMENTOS**

Edición No.	Fecha	Especificación de cambios realizados
V1	27 Agosto 2023	Revisión y actualización del documento en base a la Guía de Información y Transparencia del IDDI:

Comité de Revisión

Arcadia Francisco

Arelis Fermín

Pedro Zuccarini

Tabla de Contenidos

INTRODUCCIÓN	3
Objetivos:	4
Mecanismo de atención de Quejas y Reclamos.	5
Principios:	5
Comité de Quejas y Reclamos del IDDI	6
Sistema de Recepción y Manejo de quejas, reclamos	6
a) Registro de una queja o reclamación (Denuncia)	7
b) Validación de la queja, reclamación o sugerencia.	7
c) Análisis y seguimiento	8
d) Acciones, medidas resolutorias basadas en la investigación	9
e) Seguimiento y Monitoreo de los Reclamos	10
Lecciones aprendidas e información a las partes involucradas	11
Disposiciones Finales	11
Anexo 1.- Diagrama del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos	12
Anexo 2.- Formulario de quejas, reclamaciones y sugerencias.	13
Anexo 3.- Reglamento del Comité de Quejas y Reclamos	14

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:

Los mecanismos de resolución de reclamos incluyen varios elementos, incluso algunos o todos los siguientes:

Un sistema transparente de recepción y registro de reclamos, para proveer a los miembros de la comunidad vías para registrar reclamaciones y confirmar que hayan sido recibidas

Evaluación de elegibilidad del reclamo, para determinar si las cuestiones elevadas en la reclamación entran dentro del mandato del mecanismo de reclamo y si los reclamantes estaban posicionados

Evaluación del reclamo, para aclarar las cuestiones y preocupaciones presentadas en la reclamación, para recabar información sobre cómo otros ven la situación, e identificar si se puede resolver y cómo
Varias opciones para resolver problemas, con o sin la asistencia de terceros independientes:

- Procesos internos de decisión, en los cuales las cuestiones son manejadas por funcionarios designados, usando estándares y criterios fijos, para desarrollar y proponer una respuesta de la compañía al reclamo y permitir un proceso de apelación.
- Resolución conjunta de problemas, en la cual el IDDI y el reclamante se involucran en diálogo directo.
- Decisión con terceros, para ofrecer una solución cuando un acuerdo voluntario no es posible.
- Seguimiento, monitoreo e información a la comunidad sobre los reclamos.
- Comunicación e información compartida entre el IDDI y la comunidad o entes interesados, para fortalecer los procesos de resolución de reclamos.
- Aprendizaje organizativo e identificación de problemas sistémicos y la necesidad de cambios en políticas y procedimientos para prevenir disputas recurrentes en el futuro.

Mecanismo de atención de Quejas y Reclamos.

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 y Reclamos del IDDI

El IDDI constituirá un Comité de QR y tendrá como objetivo atender y gestionar las quejas, reclamos, de manera oportuna, confidencial y objetiva, con el fin de garantizar la mejora en las actividades desarrolladas y velar por el cumplimiento del Código de Ética y Conducta y la correcta implementación 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).

Las Funciones del Comité de Quejas y Reclamos se enumeran en el Reglamento de Comité de Quejas y Reclamos (Anexo 3)

¿Quiénes pueden presentar quejas, reclamos?

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

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.

Sistema de Recepción y Manejo de quejas, reclamos

Pasos para la implementación del Sistema de recepción y manejo de quejas, reclamos:

a) Registro de una queja o reclamación (Denuncia)

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

- Vía Correo electrónico: El IDDI pone a disposición el correo denuncias@iddi.org, el cual será suministrado durante las reuniones de consultas públicas y reuniones de seguimiento durante la implementación del programa o proyecto con los actores locales, beneficiarios y entes interesados.

El correo deberá tener como encabezado: DENUNCIA DE INCUMPLIMIENTO con siguiente información:

- Nombre del o los denunciantes.
 - Situación de incumplimiento, acompañado de pruebas documentales, fotográficas o declaración por escrito de testigos.
 - Lugar y fecha del suceso.
 - Personas involucradas o que han incurrido en un incumplimiento ético.
- Vía Página WEB: a través de la página www.iddi.org en la pestaña “DENUNCIAS”, las personas denunciando podrán llenar el formulario habilitado para tal fin.
 - Vía Comunicación por Escrito: En las zonas de intervención donde se implementen los programas o proyectos del IDDI se pondrán BUZONES con los formatos para formular las denuncias. Estos buzones dispondrán de seguridad para que sólo pueda ser abierto por los integrantes del Comité de Quejas y Reclamos.

El formulario de quejas y reclamos 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. Se muestra en el ANEXO 2.

DONDE HACER LLEGAR LAS QUEJAS, RECLAMOS ?

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

Una vez que se reciba la denuncia 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.

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 QR 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, o no es la persona o entidad agraviada

Ver: Diagrama del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (Anexo 1)

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 seguimiento

Para el Análisis y seguimiento de las Quejas y Reclamos, el Comité designado se guiará por el Reglamento elaborado para tal fin y Dependiendo de la viabilidad y de la gravedad aplicarán los enfoques que permitan atender la queja, reclamo o sugerencia de la manera más expedita posible y en comun acuerdo entre las partes.

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 QR 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 QR. 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) Acciones, medidas resolutorias basadas en la investigación

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 en base al análisis de riesgos y el cumplimiento de las medidas de mitigación y monitoreo realizado para cada programa/proyecto. Las Quejas y Reclamos de la Gestión del Proyecto se podrán clasificar en:

- 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 (Medidas disciplinarias o sanciones) si así lo amerita.

En caso de medidas correctivas de gestión, las mismas podrán ser tomadas en cuenta por la Unidad de Gestión del Proyecto (UGP) 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.

- Denuncias 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 las Entidades Ejecutoras incurrieran, las quejas serán elevadas a los Comités de Reclamos de cada institución para su seguimiento y acciones correspondientes, previa recomendación del Comité de Quejas y Reclamos del IDDI.

El caso y las recomendaciones serán elevadas a la Junta Directiva del Proyecto para oficializar por escrito la entrega del expediente al representante de la Entidad Ejecutora asignado al programa o proyecto.

- Denuncias 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, el Código de Ética y Conducta del IDDI, o hayan realizado acciones que afecten la transparencia y buen desempeño del programa o 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.

Todas las denuncias que sean elegibles y los procesos llevados a cabo serán elevados a través de informes elaborados por el Comité de Quejas y Reclamos con las resoluciones correspondientes a:

- a) Director Ejecutivo del IDDI, el cual hará llegar las mismas a la Junta Directiva de la Institución.
- b) Dirección o Junta Directiva del Programa o Proyecto.
- c) A través de Reportes a los donantes.

e) 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 QR para su revisión y evaluación.

Por ello, es importante monitorear continuamente el desempeño 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.

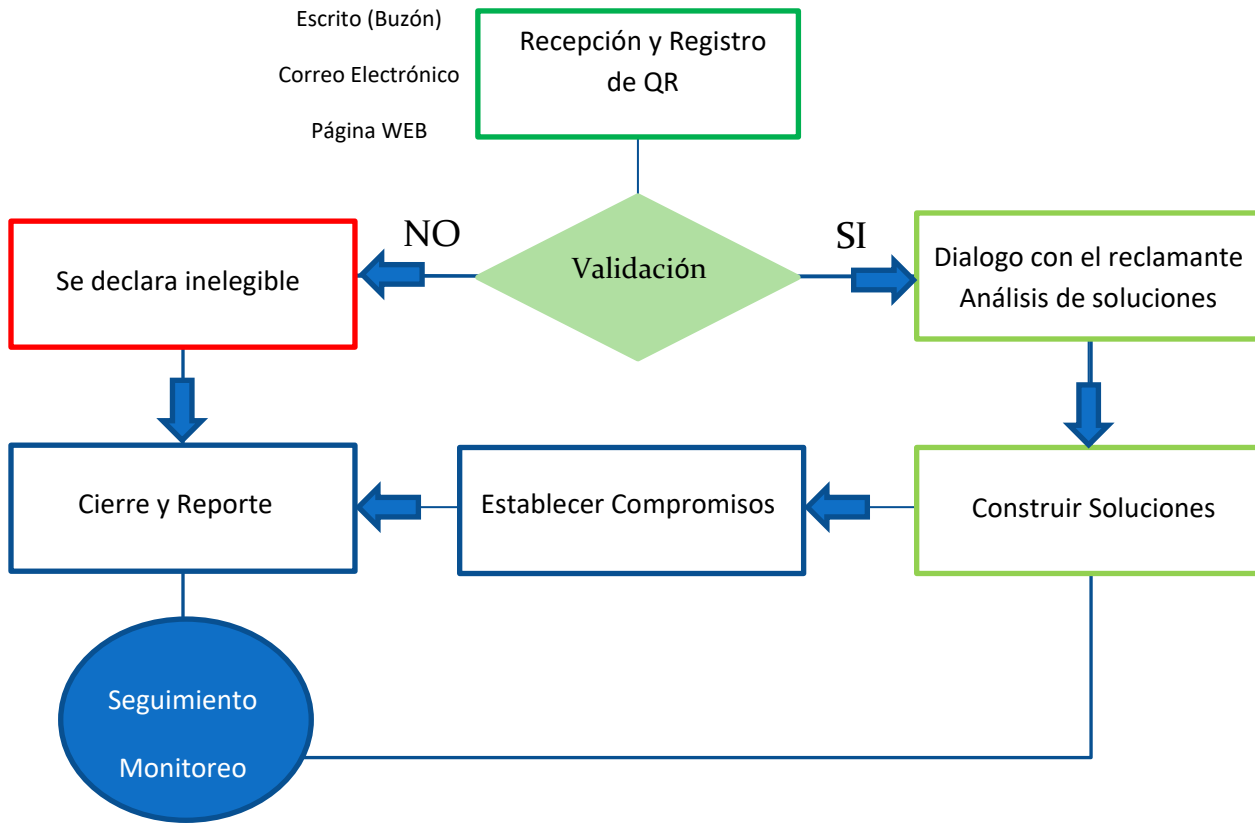
Identificar tendencias, buenas prácticas y lecciones aprendidas, sugerirán recomendaciones prácticas y útiles para la aplicación o replicación del nuevo conocimiento en otros contextos y en el diseño y/o ejecución de otros proyectos o iniciativas que se proponen lograr resultados similares.

Disposiciones Finales

Le Corresponde velar por el cumplimiento y actualización de los procedimientos establecidos en el presente MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES a la Junta Directiva del IDDI a través de la Dirección Ejecutiva; la Junta Directiva establecida para lo gobernanza de los programas y proyectos; y La Coordinación de la Unidad del Gestión de Proyectos (UGP) y las personas designadas al Comité de Quejas y Reclamaciones del IDDI.

Las modificaciones al presente MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES estan sujetas a la aprobación de la Junta Directiva del Instituto Dominicano de Desarrollo Integral.

Anexo 1.- Diagrama del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos



Registro de quejas y reclamaciones

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

Anexo 2.- 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:		

REGLAMENTO DEL COMITÉ DE QUEJAS, RECLAMOS

Anexo 3.

FICHA CONTROL DOCUMENTO**REGLAMENTO DEL COMITÉ DE QUEJAS, RECLAMOS****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.
2	27 julio 2023	Actualización

Contenido

<u>Introducción</u>	17
<u>Principios</u>	18
<u>Reglamento del Comité de Quejas, Reclamos</u>	19
<u>PREÁMBULO</u>	19
<u>CAPÍTULO I</u>	19
<u>Sobre el Comité de Quejas, Reclamos y Sugerencias</u>	19
<u>CAPÍTULO II</u>	20
<u>Funciones del Comité de Quejas y Reclamos</u>	20
<u>CAPÍTULO III</u>	25
<u>Cumplimiento del Comité Quejas y Reclamos</u>	25
<u>CAPÍTULO IV</u>	26
<u>Régimen Sancionatorio</u>	26
<u>CAPÍTULO V</u>	26
<u>Gobernabilidad</u>	26

Introducción

El Reglamento del Comité de Quejas, Reclamos ha sido diseñado como un complemento para la Guía de implementación de Mecanismos de Información y Transparencia para el manejo de Programas y Proyectos del Fondo de Adaptación en República Dominicana, con el objetivo de dar 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.

El reglamento establece los lineamientos 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.

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

PREÁMBULO

El Mecanismo de atención de Quejas y Reclamos del IDDI establece los procesos a desarrollar a través del plan de monitoreo establecido para lograr atender a tiempo, en caso de que se presenten, las denuncias que por acciones que sean cometidas por personal del IDDI, contratistas o socios ejecutores y colaboradores, atenten contra la integridad física de las personas, incurran en actos ilícitos, o incumplían con lo establecido en el Código de Ética y Conducta o que incumplan con las Políticas Ambientales y Sociales y Políticas de Género de la Institución.

Para dar seguimiento a las denuncias, el Comité de Quejas y Reclamos se asegurará de seguir los procesos dentro de un marco de transparencia, colaboración y eficiencia, para que las reclamaciones sean atendidas de manera imparcial, oportuna, confidencial y objetiva. Sus miembros son designados por la Junta Directiva de la Institución.

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

CAPÍTULO I

Sobre el Comité de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Artículo 1° Conformación. EL Comité de Quejas y Reclamos 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 sesiones del Comité serán presididas por un Presidente. Actuará como Secretario la persona que se designe por los miembros del Comité.

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, por lo menos, trimestralmente de manera ordinaria, y de manera extraordinaria cuando las circunstancias así lo requieran. La convocatoria del Comité

será realizada por el Secretario, dos (2) de sus miembros o el Auditor Interno. 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 se tendrán como anexos de las mismas.

CAPÍTULO II

Funciones del Comité de Quejas y Reclamos

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

- a) Recibir y dar trámite a las quejas presentadas 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, estructurales o ambientales.
- 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 los empleados, 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 y Reclamos llevará a cabo controles o investigaciones administrativas y deberá enviar los resultados de la investigación con las conclusiones y recomendaciones a las

instancias correspondientes (Comité de Ética y Conducta, Junta Directiva/Director Ejecutivo) del IDDI.

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.

h) Monitorear la efectividad de la gestión de riesgos de fraude designando a un representante para que se responsabilice de la coordinación de la gestión de riesgos de fraude y para que reporte sobre la misma al comité.

i) Analizar las operaciones sospechosas, o que hayan sido denunciadas a través del Sistema de quejas y reclamos.

j) Verificar la elaboración y ejecución del Plan Anual de Capacitación en materia de LDA que involucre a todo el personal de la Institución y que además incluya la capacitación especializada para el personal en temas de actualidad sobre LD/FT.

k) Tratándose de asuntos relacionados con algún director de la Institución, se solicitará la presencia del Comité de Directores, con la integración del Director Ejecutivo.

Párrafo 1: El Comité podrá realizar la invitación a cualquier empleado cuando lo considere necesario, ya sea como oyente de algún tema específico o como parte de algún proceso de investigación (testigo o para ser interrogado).

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

a) Registrar las quejas y reclamaciones

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

Buzones instalados en las comunidades donde se ejecutaran actividades relacionadas al proyecto, a través del correo electrónico la página web www.iddi.org o 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.

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 denuncia 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 escalar 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 QR 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 QR. 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. 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 en base al análisis de riesgos y el cumplimiento de las medidas de mitigación y monitoreo realizado para cada programa/proyecto. Las Quejas y Reclamos de la Gestión del Proyecto se podrán clasificar en:

- 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 (Medidas disciplinarias o sanciones) si así lo amerita.

En caso de medidas correctivas de gestión, las mismas podrán ser tomadas en cuenta por la Unidad de Gestión del Proyecto (UGP) 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.

- Denuncias 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 las Entidades Ejecutoras incurrieran, las quejas serán elevadas a los Comités de Reclamos de cada institución para su seguimiento y acciones correspondientes, previa recomendación del Comité de Quejas y Reclamos del IDDI.

El caso y las recomendaciones serán elevadas a la Junta Directiva del Proyecto para oficializar por escrito la entrega del expediente al representante de la Entidad Ejecutora asignado al programa o proyecto.

- Denuncias 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, el Código de Ética y Conducta del IDDI, o hayan realizado acciones que afecten la transparencia y buen desempeño del programa o 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.

Todas las denuncias que sean elegibles y los procesos llevados a cabo serán elevados a través de informes elaborados por el Comité de Quejas y Reclamos con las resoluciones correspondientes a:

- a) Director Ejecutivo del IDDI, el cual hará llegar las mismas a la Junta Directiva de la Institución.
- b) Dirección o Junta Directiva del Programa o Proyecto.
- c) A través de Reportes a los donantes.

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 y Reclamos

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 mediante la cual determinará las medidas, sanciones o correctivos a implementar. Dicha decisión será comunicada por el Comité al denunciante (en caso de conocerse) y al denunciado, cuando la confidencialidad lo permita.

Las decisiones adoptadas por el Comité que requieran ser gestionadas por el área de recursos humanos, le serán comunicadas para su gestión y procederá de acuerdo con los procedimientos administrativos y legales aplicables.

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 por mes.
- d) Suspensión sin sueldo por tres meses.
- e) 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 y Reclamos 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. Las modificaciones del presente reglamento deberán ser aprobadas por ésta.



2023