



**MECANISMO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, RECLAMOS,
QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Fecha Subvención: Julio 2023

CEPF-112560

INSTITUTO DOMINICANO DE DESARROLLO INTEGRAL (IDDI)

Ubicación del subproyecto

**República Dominicana (Provincias de San Cristóbal, San José de Ocoa,
Monseñor Nouel) Parque Nacional Montaña la Humeadora (PNMLH)**

**Actualización del Plan de Manejo y Reducción de las Amenazas al Ecosistema
y la Biodiversidad del Parque Nacional Montaña La Humeadora, República
Dominicana**

Tabla de Contenido

INTRODUCCION	3
OBJETIVOS DEL MECANISMO	4
Objetivo General	4
Objetivos Específicos	4
ALGUNOS CONCEPTOS	5
PRINCIPIOS	5
PROCEDIMIENTO	6
Recepción de la queja:	6
Evaluación Inicial:	7
Investigación del reclamo:	7
Respuesta:	8
Comunicación y decisión:	9
Cierre del reclamo:	9
DECLARACIÓN	9
PROCESO DE MEJORA CONTINUA	11
Análisis y evaluación:	11
Verificación de los resultados del proceso:	11
ORGANIZACIÓN O ARREGLOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MARCO	11

INTRODUCCION

La riqueza natural del Parque Nacional Montaña La Humeadora (PNMLH) contenida en ecosistemas, biodiversidad y servicios ecosistémicos llaman a la prioridad de trabajar en pro de la conservación y sostenibilidad de esta KBA.

El Fondo de Alianzas para los Ecosistemas Críticos (CEPF) patrocinó la elaboración del Plan de Manejo 2014-2019, de este parque, y actualmente financia la actualización de este Plan, como herramienta determinante en el desarrollo de procesos de mejora de la efectividad de manejo de esta importante KBA, y parte del Proyecto: *Actualización del Plan de Manejo y Reducción de las Amenazas a la Biodiversidad del Ecosistema para el Parque Nacional Montaña La Humeadora, República Dominicana.*

La estrategia principal del proyecto se basa en el fortalecimiento de un mecanismo de gobernanza inclusivo a través de la actualización del Plan de Manejo del PNMLH, en el cual los actores locales tengan incidencia en la toma de decisiones y puedan tener un rol de importancia para el mejor aprovechamiento de los servicios ecosistémicos de esta área protegida y el cuidado de la biodiversidad y los ecosistemas. Asimismo, se plantea implementar acciones que no solo fortalezcan las capacidades de los tomadores de decisiones, sino que involucren a las comunidades que se ubican dentro de las zonas de amortiguamiento para que ayuden a través del desarrollo de medios de vida sostenibles, sean agentes determinantes para la disminución de las amenazas a sus objetos de conservación.

De estas acciones se espera como resultado la reducción de la presión sobre la cobertura boscosa, cuya mayor densidad caracteriza los lugares de mejor conservación de los ecosistemas naturales del Parque, y por ende la implementación de acciones efectivas de conservación de la biodiversidad.

El presente MECANISMO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS, RECLAMOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS constituye una pieza clave en la construcción práctica de los objetivos de gobernanza participativa, equidad y transparencia que se propone el presente proyecto. Este documento se ha elaborado tomando en consideración las normativas de salvaguardas requeridas

por el CEPF y el Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos utilizado por el IDDI en el manejo regular de sus programas y proyectos.

El Comité de Quejas y Reclamos es el órgano de la institución responsable de atender y gestionar las quejas y reclamos de manera oportuna, confidencial y objetiva, 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 en los programas y proyectos. Son miembros del Comité: El Coordinador de la Unidad de Gestión del Proyecto; el Director de Planificación; La Directora de Promoción Social; el Coordinador de Monitoreo; la Consultora Jurídica.

OBJETIVOS DEL MECANISMO

Objetivo General

Disponer de un proceso transparente para el manejo de las quejas y reclamaciones por parte de personas y/o grupos afectados en el desarrollo del proyecto *Actualización del Plan de Manejo y Reducción de las Amenazas al Ecosistema y la Biodiversidad del Parque Nacional Montaña La Humeadora, República Dominicana*, a fin de prevenir y mitigar cualquier daño a las personas y garantizar la salvaguarda de sus derechos económicos, sociales y ambientales.

Objetivos Específicos

- Facilitar a quien reclama, el acceso a un sistema de manejo de reclamos abierto y responsable.
- Aumentar la habilidad del IDDI para resolver los reclamos de manera consistente, sistemática y responsable para satisfacción del reclamante y de la organización.
- Incrementar la habilidad de la organización para identificar tendencias y eliminar causas raíces de los reclamos.

ALGUNOS CONCEPTOS

Salv guarda: medidas para anticipar, minimizar, mitigar o tratar de otro modo los impactos adversos asociados a una actividad dada.

Reclamante: Persona, organización o su representante que hace un reclamo.

Reclamo: Expresión de la insatisfacción hecha a la organización, relativa a sus productos, o relacionadas con su proceso de manejo de reclamos, donde una respuesta o solución es una expectativa explícita o implícita.

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 en la página web institucional toda la documentación pertinente que no viole el principio de confidencialidad.

Accesibilidad: Se favorece 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, habiéndose habilitado 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.

PROCEDIMIENTO

Recepción de la queja:

Se facilitará este proceso a través de los medios de comunicación de uso local: teléfono, correo electrónico, mensajería, redes sociales, entrega personal (oral o escrita), y remisión por parte de otra organización local. Dependiendo del medio empleado para la presentación de la queja, la recepción de cada reclamo será confirmada a quien reclama inmediatamente sea recibida por vía telefónica o por correo electrónico.

En los volantes, presentaciones, avisos y otra información pública, se colocará:

“Si tiene alguna queja, reclamo o sugerencia puede hacerla de manera escrita en los buzones que están disponibles para tal fin en terreno; por nuestra página WEB: www.iddi.org, en la pestaña “Denuncias”; el correo electrónico denuncias@iddi.org; o por el teléfono: 809-5341077”.

"Compartiremos todas las reclamaciones -y una propuesta de respuesta- con el Equipo de Implementación Regional y el Director de la Subvención del CEPF en un plazo de 15 días. Si el reclamante no está satisfecho tras la respuesta, puede presentar la queja a través de la Línea Directa de Ética de CI (línea telefónica gratuita: +1-866-294-8674 / portal web seguro: <https://secure.ethicspoint.com/domain/media/en/gui/10680/index.html>)

Las partes interesadas pueden presentar su queja a través del BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS ubicado en un espacio visible durante las distintas actividades del proyecto (reuniones, charlas, talleres, entre otros). El buzón está sellado y solo es abierto por los representantes del Comité de Quejas y Reclamos de la institución. El buzón cuenta con los formatos disponibles para que pueda presentarse por los actores locales y beneficiarios cualquier queja o sugerencia.

Al momento que una queja es expresada, se harán esfuerzos para resolver el asunto en las reuniones y/o actividades del proyecto. Dependiendo de la situación o el contexto, la queja puede solucionarse con el equipo técnico del proyecto o con los directores organización, autoridad ambiental y/o gobierno local.

Evaluación Inicial:

Después de recibir cada reclamo debe ser evaluado en términos de validez, severidad, implicaciones de seguridad, complejidad e impacto entre otros, con el propósito de tomar acciones inmediatas. El Comité Técnico del proyecto será el responsable de examinar, responder y monitorear las quejas recibidas. Apoyará la implementación de las acciones con la participación de los entes responsables y partes interesadas.

La validación de la queja es el primer paso. Se consideran elegibles aquellas reclamaciones que:

- Están relacionadas 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

Se consideran no elegibles las reclamaciones en los casos 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

Investigación del reclamo:

Todos los esfuerzos estarán encaminados a investigar las circunstancias pertinentes y la información relacionada con el reclamo. El nivel de investigación debería estar acorde con la seriedad y severidad del reclamo.

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).

El Comité de Quejas y Reclamos 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 caso de no estar en la competencia o capacidad de Comité de Quejas y Reclamos de atender las quejas, será trasladada la misma a la Junta Directiva de la organización y/o al CEPF según el caso para consultas que sean requeridas. Los demandantes tendrán derecho de apelar en caso de no haber conformidad con la solución o respuesta ofrecida.

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 Quejas y Reclamos. Una vez definidas las causas se procede a generar opciones a través del mismo diálogo con el reclamante.

Como resultado de este proceso, se pueden establecer una serie de compromisos que 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.

Respuesta:

Concluido el debido proceso de investigación se debería ofrecer una respuesta. Si no es posible resolverlo en forma inmediata entonces la organización debe dirigir sus esfuerzos de manera que se dé una solución eficaz tan pronto como sea posible. 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 serán registradas formalmente y llevarán un proceso de seguimiento desde su recepción hasta la solución definitiva o hasta que se haya satisfecho a quien reclama.

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.

La etapa o el estado en que se encuentra el reclamo permanecerá actualizado y disponible para quien reclama. El proceso será documentado por la organización para su evaluación, seguimiento y reporte al CEPF.

Comunicación y decisión:

La decisión o cualquier otra acción tomada relacionada con el reclamo, debería ser comunicada a quien reclama o al personal involucrado tan pronto se tomen las acciones o decisiones.

Cierre del reclamo:

Se registran las decisiones o acciones tomadas, relativas a los reclamos aceptados.

Si el reclamante rechaza la decisión o acción propuesta, el reclamo se mantendrá abierto. Esto debe ser registrado y el reclamante será informado acerca de los mecanismos alternativos disponibles tanto internos como externos.

La organización continuara con el seguimiento al progreso del reclamo hasta que todas las opciones de recursos internos y externos hayan sido agotadas, o el que reclama haya quedado satisfecho.

DECLARACIÓN

El Instituto Dominicano de Desarrollo Integral (IDDI), como beneficiario del proyecto CEPF-112560, se compromete a mantener abiertos los canales de comunicación entre la comunidad, así como con CEPF, y el Banco Mundial. En ese sentido "Compartiremos todas las reclamaciones y una propuesta de respuesta con el equipo de implementación regional (RIT) y el Director de Subvenciones de CEPF dentro de los 15 días posteriores a la recepción de la queja. Si el reclamante no está satisfecho después de la respuesta, puede enviar el reclamo directamente al Director Ejecutivo de CEPF a cepfexecutive@conservation.org o por correo postal. Si el reclamante no está satisfecho con la respuesta del Director Ejecutivo de CEPF, puede presentar el reclamo ante el Banco Mundial en la oficina local del Banco Mundial.

Los contactos para las quejas son los siguientes:

Comité de Quejas y Reclamos IDDI:

Correo Electrónico: denuncias@iddi.org

Página web: www.iddi.org

Teléfono: 809-5341077

Equipo de implementación regional (RIT) de CEPF en República Dominicana:

Liliana Betancourt. Coordinadora RIT para República Dominicana.

Correo liliana@canari.org

Servicio de Reparación de Quejas del Banco Mundial (GRS):

Formulario de quejas disponible en URL: <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service#5>.

Correo electrónico: grievances@worldbank.org Fax: +1-202-614-7313

Por carta: Banco Mundial

Servicio de Reparación de Quejas (GRS) MSN MC 10-1018 NO, Washington, DC 20433, EE. UU.

Fondo de alianzas para los ecosistemas críticos CEPF:

Olivier Langrad. Director ejecutivo CEPF.

Correo: cepfexecutive@conservation.org.

Michele Zador. Directora de donaciones CEPF.

Correo: mzador@cepf.net

Teléfono + (1) 703 341 2400

Dirección: Critical Ecosystem Partnership Fund, Conservation International, Suite 500, Arlington VA 22202, Estados Unidos.

PROCESO DE MEJORA CONTINUA

Análisis y evaluación:

Todos los reclamos serán clasificados y analizados para identificar en forma sistemática su recurrencia, problemas o incidentes aislados y tendencias, con el fin de ayudar a eliminar de raíz las causas de estos reclamos.

Verificación de los resultados del proceso:

Se tomarán acciones regulares para determinar los niveles de satisfacción de quienes reclaman con el proceso de atención de reclamos. Pueden utilizarse encuestas aleatorias.

La organización continuamente mejorara la calidad de sus servicios y objetivos socio-ambientales mediante el uso de acciones correctivas, preventivas y de mejora, eliminando las causas de problemas reales y potenciales relacionados con los reclamos, de manera que prevenga su recurrencia y ocurrencia.

ORGANIZACIÓN O ARREGLOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MARCO

- El proyecto informará a las comunidades locales y otras partes interesadas relevantes el alcance del marco de salvaguardas al inicio del proyecto, y este protocolo acompañará la implementación del proyecto.
- Se implementará el mecanismo de quejas mediante la socialización del mecanismo, con la información del procedimiento y contactos, y espacios para analizar los avances y conflictos que se pueden suscitar.
- Se informará periódicamente a CEPF la aplicación del mecanismo de quejas.

ANEXO 1: Registro de quejas y reclamaciones

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

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:		