

MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

PARA EL MANEJO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DEL IDDI



IDDI

INSTITUTO DOMINICANO
DE DESARROLLO INTEGRAL, INC.

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.

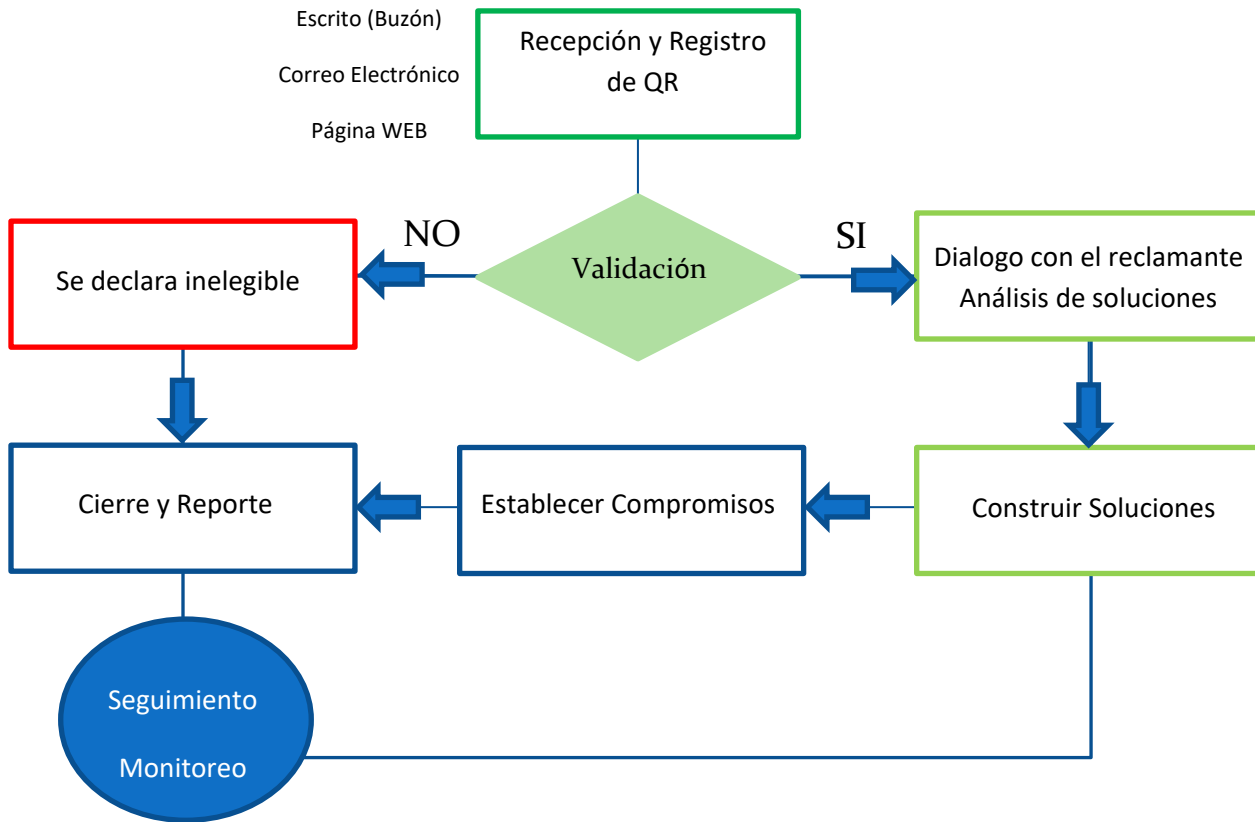
Identificar tendencias, buenas prácticas y lecciones aprendidas, sugerirán recomendaciones prácticas y útiles para la aplicación o replicación del nuevo conocimiento en otros contextos y en el diseño y/o ejecución de otros proyectos o iniciativas que se proponen lograr resultados similares.

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

COMPLAINTS AND CLAIMS MECHANISM

FOR THE MANAGEMENT OF IDDI'S PROGRAMS AND PROJECTS

DOCUMENT CONTROL SHEET**MECHANISM FOR HANDLING COMPLAINTS AND CLAIMS FOR THE MANAGEMENT OF
PROGRAMS AND PROJECTS OF THE DOMINICAN INSTITUTE FOR INTEGRAL
DEVELOPMENT. V2****1. DOCUMENT CONTROL**

Issue No.	Date	Specification of changes made
V1	August 27, 2023	Revision and updating of the document based on IDDI's Information and Transparency Guide:

Review Committee

Arcadia Francisco

Arelis Fermin

Pedro Zuccarini

Table of Contents

INTRODUCTION	3
Objectives	4
Complaint and Grievance Mechanism.	5
Principles	5
IDDI's Complaints and Grievances Committee	6
System for Receiving and Handling Complaints, Claims and Grievances	6
a) Registration of a complaint or claim (Complaint)	7
b) Validation of the complaint, claim or suggestion.	7
c) Analysis and follow-up	8
d) Actions, resolution measures based on the investigation	9
e) Claims Tracking and Monitoring	10
Lessons learned and feedback to stakeholders	11
Final Provisions	11
Annex 1.- Diagram of the Complaints and Claims Mechanism	12
Annex 2.- Complaints, claims and suggestions form.	13
Annex 3.- Complaints and Grievances Committee Rules of Procedure	14

INTRODUCTION

The Guide for the implementation of Information and Transparency Mechanisms for the management of Programs and Projects of the Adaptation Fund in the Dominican Republic has been designed to follow up on the fulfillment of the objectives and results in accordance with the Environmental, Social and Gender policies established by the Adaptation Fund and the regulations, laws and National and International agreements of reference for the execution of the Programs and Projects that IDDI develops in the Dominican Republic as an implementing entity (IE).

The Guide establishes processes that promote the generation of trust and transparency between the implementing entity, partners, beneficiaries, authorities and local stakeholders, in order to inform the interested parties of the actions to be developed during the execution of the programs or projects, as well as the evaluation of their progress through the established Monitoring Plan and to provide mechanisms for timely response, if any, to claims or complaints through internal coordination processes that allow channeling a timely response for the efficient and effective fulfillment of the objectives of the programs and projects.

Objectives:

Grievance resolution mechanisms include several elements, including some or all of the following:

A transparent system for receiving and registering complaints, to provide community members with ways to register complaints and confirm that they have been received.

Eligibility assessment of the grievance, to determine whether the issues raised in the grievance fall within the mandate of the grievance mechanism and whether the complainants were positioned

Assessment of the complaint, to clarify the issues and concerns presented in the complaint, to gather information on how others view the situation, and to identify whether and how it can be resolved Various options for resolving problems, with or without the assistance of independent third parties:

- Internal decision processes, in which issues are handled by designated officials, using fixed standards and criteria, to develop and propose a company response to the complaint and allow for an appeal process.
- Joint problem solving, in which IDDI and the complainant engage in direct dialogue.
- Decision with third parties, to offer a solution when a voluntary agreement is not possible.
- Follow-up, monitoring and information to the community on complaints.
- Communication and information sharing between IDDI and the community or interested entities, to strengthen the complaint resolution processes.
- Organizational learning and identification of systemic problems and the need for changes in policies and procedures to prevent recurring disputes in the future.

Complaint and Grievance Mechanism.

Principles:

Transparency: IDDI is committed to inform all stakeholders about the procedure for handling complaints, claims and suggestions, the appeals process and the approximate response time, and to publish all the corresponding documentation on the institutional website.

Accessibility: Communication with stakeholders will be favored, therefore, the mechanisms for submitting complaints, claims and suggestions will be clear and easily accessible to all interested parties. Appropriate communication channels will be enabled for the presentation of complaints, claims and suggestions.

Mutual Respect: All persons making a complaint, grievance or suggestion will be treated with respect, regardless of the reason for their complaint, grievance or suggestion.

Good faith: It is assumed that persons making a complaint, claim or suggestion to IDDI are acting in good faith as to the authenticity of the same, and that they are not acting to the detriment of IDDI or its partners and collaborating institutions.

Confidentiality: IDDI undertakes to maintain the confidentiality of the complaints made and the personal data of the persons involved, in order to protect them from persons or organizations that do not intervene in the process.

Continuous improvement: It is understood that the management of complaints and suggestions is part of the Institution's continuous improvement and learning process.

IDDI Complaints and Grievances Committee

IDDI will establish a QR Committee and its objective will be to attend and manage complaints and claims in a timely, confidential and objective manner, in order to ensure improvement in the activities carried out and ensure compliance with the Code of Ethics and Conduct and the correct implementation of environmental, social and gender policies for the benefit of the stakeholders involved.

This committee will be made up of:

- Project Management Unit Coordinator
- Director of Planning
- Director of Social Promotion
- Monitoring Coordinator
- Legal Consultant (when necessary)

(If expert opinions are required, specialists in the areas of competence of the claim will be invited).

The functions of the Complaints and Grievance Committee are listed in the Complaints and Grievance Committee Rules of Procedure (Annex 3).

Who can file complaints, claims?

Local stakeholders, inhabitants of the areas of direct and indirect influence of the project, authorities and social organizations, and interested entities either personally or through legitimate representatives.

Key concepts:

Complaint: Any verbal, written or electronic expression of dissatisfaction with the conduct or action of project personnel, contractors or directly related parties that requires a response.

Complaint: Any verbal, written or electronic expression of dissatisfaction regarding the provision of a service, development of an activity or deficient attention by the persons responsible for the coordination or execution of the project or activity.

System for Receipt and Handling of Complaints, Claims, Complaints

Steps for the implementation of the system for receiving and handling complaints and claims:

a) Registration of a complaint or claim (Complaint)

For the registration of a complaint or claim, the following channels will be implemented to collect and process complaints:

- Via e-mail: IDDI makes available the e-mail denuncias@iddi.org, which will be provided during public consultation meetings and follow-up meetings during the implementation of the program or project with local stakeholders, beneficiaries and interested entities.

The mail should have as a header: DENUNCIATION OF DEFAULT with the following information:

- Name(s) of the complainant(s).
 - Non-compliance situation, accompanied by documentary or photographic evidence or written witness statements.
 - Place and date of the event.
 - Individuals involved in or having incurred in an ethical breach.
- Via WEB Page: through the web page www.iddi.org under the "COMPLAINTS" tab, the complainants may fill out the form provided for this purpose.
 - Written Communication: In the intervention areas where IDDI's programs or projects are implemented, there will be boxes with the forms to formulate complaints. These mailboxes will be secured so that they can only be opened by the members of the Complaints and Claims Committee.

The complaints and claims form that will be available to interested parties through the community focal points and the staff of the Project Management Unit team. It is shown in ANNEX 2.

WHERE TO SEND COMPLAINTS, CLAIMS ?

Mailboxes installed in the communities where activities related to the project will be implemented E-

mail: denuncias@iddi.org

Complaints, claims and suggestions button on the institution's web page: www.iddi.org

Once the complaint is received through any of the established channels, it must be filed in the registry or in the database system and 5 working days will be given to evaluate its eligibility and relevance.

b) Validation of the complaint, claim or suggestion.

This step determines whether a complaint, grievance or suggestion is eligible for inclusion in the grievance mechanism. It is reviewed by IDDI's QR Committee.

Eligible claims are those that:

- Are related to the execution of the project
- The issues mentioned in the complaint or grievance fall within the topics that the mechanism is authorized to address.
- The claimant(s) is (are) positioned to present it

Ineligible claims are those in which:

- The claim is clearly not related to the project
- The nature of the issue is outside the mandate of the grievance mechanism.
- The complainant is not in a position to present it, or is not the aggrieved person or entity

See: Diagram of the Complaints and Grievances Mechanism (Annex 1)

The seriousness of a complaint, claim or suggestion is linked to the potential impact on the well-being and safety of an individual or group; the public profile of the issue; and the level to be escalated for resolution. Based on these criteria the complaint in terms of its seriousness (high, medium or low).

c) Analysis and follow-up

For the analysis and follow-up of Complaints and Grievances, the designated Committee will be guided by the Regulations prepared for this purpose and, depending on the feasibility and seriousness, will apply the approaches that allow the complaint, grievance or suggestion to be dealt with as expeditiously as possible and in common agreement between the parties.

If the complaint or grievance demands an investigation, the response should include information about the investigation process.

During the process:

The QR Committee will identify all the actors that are affected by the fact that generates the complaint, claim or suggestion, this may not be clear at the beginning, but as the investigation progresses it is important to complete this information to know who should be part of the discussions.

Since complaints or claims
In order to avoid conflicts presented by the population or local authorities, it is important to have an analysis of the risks that a conflict situation may pose.
generate.

The risks constitute the probabilities of certain events occurring negative consequences projected as a result of not taking any action with respect to the claim filed.

If necessary, meetings will be held with the complainant or stakeholders to interview them, at the discretion of the QR Committee. Once the causes have been defined, options are generated through the same dialogue with the complainant.

The dialogue is carried out based on predefined questions to clarify the relevant aspects of the complaint or claim presented, with the objective of determining the causes that generate it and also answer the questions that the claimant asks. In case the answer is not clear, write down the questions in order to look for the answer and provide it to the complainant. In the event that clarification is needed on any issue, questions should be asked in order to clarify the relevant aspects of the complaint or grievance.

As a result of this process, a series of commitments may be established that will involve both IDDI and the complainant (and, in some cases, other external actors). Therefore, it is recommended to list all actions that arise as a result of the settlement agreement, also considering the improvement measures identified if applicable.

Responses should be in writing, and include information on the time frame for addressing the complaint or grievance and the investigation, if necessary.

All complaints and grievances must have a response.

If the complaint or grievance does not respond to the conditions that this mechanism handles or must be processed in another entity, the response should include information on other existing and available mechanisms.

d) Actions, resolution measures based on the investigation

Actions and resolution measures will be implemented depending on the seriousness of the type of complaint or claim and the persons or entities involved, decisions will be made based on risk analysis and compliance with mitigation and monitoring measures carried out for each program/project. Project Management Complaints and Grievances may be classified into:

- Addressed to IDDI as Implementing Entity

In the event that the complaints or claims are against IDDI's coordination or technical personnel, depending on the seriousness and impact, they may be submitted to IDDI's Ethics and Conduct Committee for the corresponding decisions (disciplinary measures or sanctions) if warranted.

In the case of corrective management measures, these may be taken into account by the Project Management Unit (PMU) after consultation with the Project's Board of Directors, as long as they do not incur in situations where legal or judicial proceedings are necessary.

- Complaints addressed to the Executing Partners

In the event that the complaints or claims are against the management or activities that, in their performance, the technicians assigned by the Executing Entities incur, the complaints will be submitted to the Complaints Committees of each institution for their follow-up and corresponding actions, upon recommendation of IDDI's Complaints and Claims Committee.

The case and recommendations will be submitted to the Project's Board of Directors to formalize in writing the delivery of the file to the Executing Agency's representative assigned to the program or project.

- Complaints addressed to Contractors or Consultants

In the event that the complaints or claims are directed to the contractors or consultants that are developing specific actions for the program or project based on a contract prepared by IDDI and that, by action or omission, have not respected the environmental and social or gender policies of the project, IDDI's Code of Ethics and Conduct, or have carried out actions that affect the transparency and good performance of the program or project, the contract may be rescinded and the safeguard clauses described therein may be assumed.

In the event that the complaints or claims can be solved by mutual agreement between the parties involved or the corrective actions and/or solutions satisfy the cause of the actions demanded, the process will be closed with a report and minutes in which the parties agree on the actions to be taken and the corresponding monitoring of compliance with the commitments will be carried out.

All eligible complaints and the processes carried out will be submitted through reports prepared by the Complaints and Grievances Committee with the corresponding resolutions to:

- a) IDDI's Executive Director, who will forward them to the Board of Directors of the Institution.
- b) Management or Board of Directors of the Program or Project.
- c) Through reports to donors.

e) Tracking and Monitoring of Claims

Adequate follow-up on the implementation of the complaints and claims process will contribute to the permanent evaluation that must be carried out as part of the project management; the reports will be sent to the QR Committee for review and evaluation.

Therefore, it is important to continuously monitor performance in relation to the efficiency and effectiveness in the fulfillment of the different aspects involved in the complaints and claims process, taking into account a set of minimum indicators:

Monitoring indicators of the complaints and claims attention process

- Number of complaints and claims received;
- Types of complaints and claims handled;
- Improvement measures implemented;
- Number of complaints and claims resolved;
- Average response time per complaint and claim received;

Lessons learned and stakeholder information

The process for resolving complaints, claims and suggestions should be systematized and taken into account as an element of continuous improvement.

It allows taking advantage of the window of opportunity generated by addressing a complaint to transform conflicts (potential or ongoing) into opportunities for improvement and contributes to constantly measuring the perception of the social impact of project activities in the community.

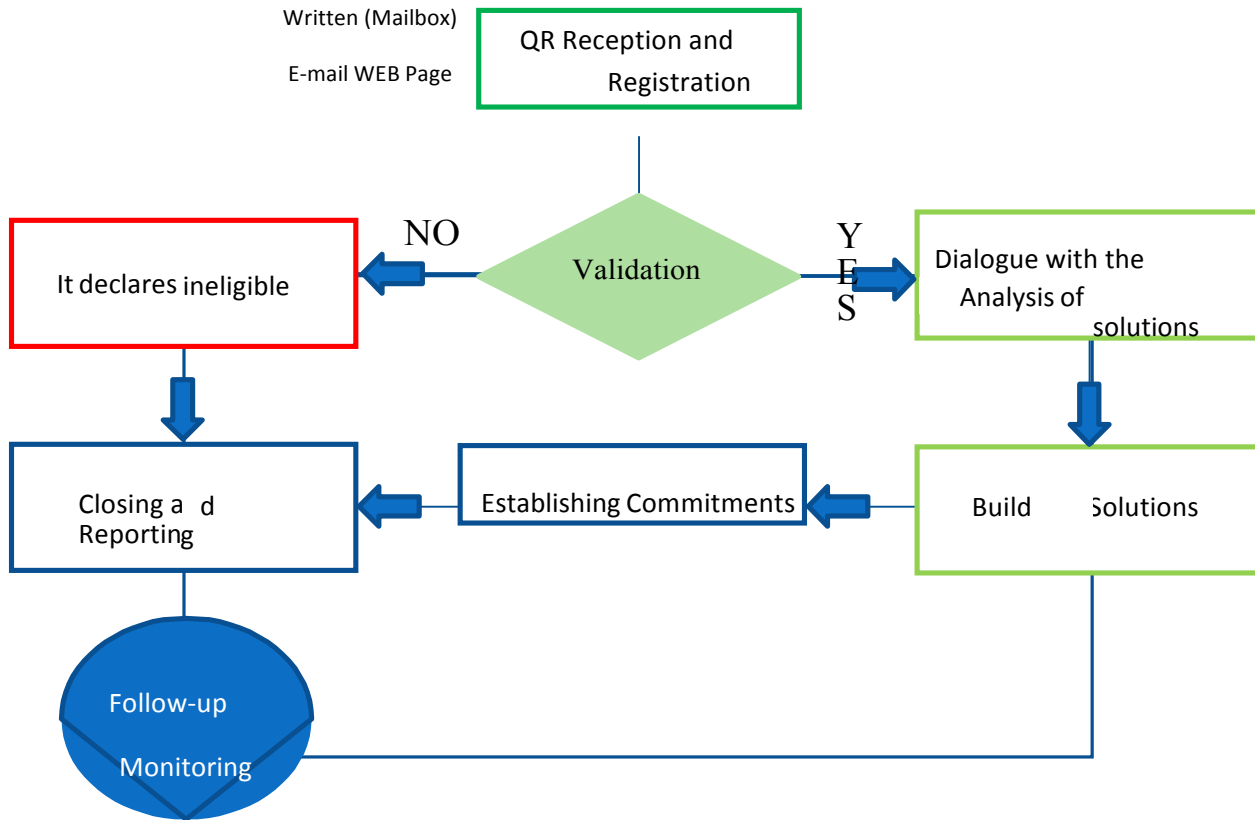
Identifying trends, good practices and lessons learned will suggest practical and useful recommendations for the application or replication of new knowledge in other contexts and in the design and/or execution of other projects or initiatives that aim to achieve similar results.

Final Provisions

It is incumbent upon the Board of Directors of IDDI through the Executive Directorate; the Board of Directors established for the governance of programs and projects; and the Project Management Unit (PMU) Coordination and the persons designated to IDDI's Complaints and Claims Committee to ensure compliance with and update the procedures established in this COMPLAINTS AND CLAIMS MECHANISM.

Modifications to the present COMPLAINTS AND CLAIMS MECHANISM are subject to the approval of the Board of Directors of the Dominican Institute for Integral Development.

Annex 1.- Diagram of the Complaints and Grievances Mechanism



Registration of complaints and claims

Reference No.	Date Received	Responsible Person	Solution Date	Days for solution?

Annex 2.- Complaints, claims and suggestions form.

Complaints, Claims and Suggestions Form					
Date:				N.- Reference:	
RATING	Claim:	Complaint:	Suggestion:		
Name:					
Contact					
Information:					
Community:					
Claim Details:					
Events in time:					
Actions taken:					
Feasibility:		Yes		No	
Date of resolution:			Status:		
Reviewed by:					

RULES OF PROCEDURE OF THE COMPLAINTS, CLAIMS AND GRIEVANCES COMMITTEE

Annex 3.



DOCUMENT CONTROL SHEET RULES OF

PROCEDURE OF THE COMPLAINTS AND CLAIMS

COMMITTEE

DOMINICAN INSTITUTE OF INTEGRAL DEVELOPMENT (IDDI)

A. DOCUMENT CONTROL

Issue No.	Date	Specifications of Modifications Made.
1	01 July 2020	A. Inclusion of new items in headings as appropriate.
2	July 27, 2023	Update

Content

Introduction	17
Principles	18
<u>Complaints and Grievance Committee Rules of Procedure</u>	19
<u>PREAMBLE</u>	19
<u>CHAPTER I</u>	19
<u>About the Complaints, Claims and Suggestions Committee</u>	19
<u>CHAPTER II</u>	20
<u>Functions of the Complaints and Grievances Committee</u>	20
<u>CHAPTER III</u>	25
<u>Complaints and Grievances Committee Compliance</u>	25
<u>CHAPTER IV</u>	26
<u>Sanctioning Regime</u>	26
<u>CHAPTER V</u>	26
<u>Governance</u>	26

Introduction

The Regulations of the Complaints and Claims Committee have been designed as a complement to the Guide for the implementation of Information and Transparency Mechanisms for the management of Programs and Projects of the Adaptation Fund in the Dominican Republic, with the objective of monitoring compliance with the objectives and results in accordance with the Environmental, Social and Gender policies established by the Adaptation Fund and the regulations, laws and National and International agreements of reference for the execution of the Programs and Projects that IDDI develops in the Dominican Republic as an implementing entity (IE).

The regulations establish the guidelines to promote the generation of trust and transparency between the implementing entity, partners, beneficiaries, authorities and local stakeholders, in order to inform the interested parties of the actions to be developed during the execution of the programs or projects, as well as the evaluation of their progress through the established Monitoring Plan and to provide mechanisms for timely response, if any, to claims or complaints through internal coordination processes that allow channeling a timely response for the efficient and effective fulfillment of the objectives of the programs and projects.

Principles

Transparency: IDDI is committed to inform all stakeholders about the procedure for handling complaints, claims and suggestions, the appeals process and the approximate response time, and to publish all the corresponding documentation on the institutional website.

Accessibility: Communication with stakeholders will be favored, therefore, the mechanisms for submitting complaints, claims and suggestions will be clear and easily accessible to all interested parties. Appropriate communication channels will be enabled for the presentation of complaints, claims and suggestions.

Mutual Respect: All persons making a complaint, grievance or suggestion will be treated with respect, regardless of the reason for their complaint, grievance or suggestion.

Good faith: It is assumed that persons making a complaint, claim or suggestion to IDDI are acting in good faith as to the authenticity of the same, and that they are not acting to the detriment of IDDI or its partners and collaborating institutions.

Confidentiality: Educo is committed to maintaining the confidentiality of the complaints made and the personal data of the persons involved, in order to protect them from persons or organizations that do not intervene in the process.

Continuous improvement: It is understood that the management of complaints and suggestions is part of the Institution's continuous improvement and learning process.

Regulations of the Complaints, Grievances and Claims Committee

PREAMBLE

IDDI's Complaints and Grievances Mechanism establishes the processes to be developed through the monitoring plan established in order to be able to address in a timely manner, in the event that complaints are filed, that due to actions committed by IDDI personnel, contractors or executing partners and collaborators, threaten people's physical integrity, incur in illegal acts, or fail to comply with the provisions of the Code of Ethics and Conduct or that fail to comply with the Institution's Environmental and Social Policies and Gender Policies.

To follow up on complaints, the Complaints and Grievances Committee will ensure that processes are followed within a framework of transparency, collaboration and efficiency, so that complaints are handled in an impartial, timely, confidential and objective manner. Its members are appointed by the Board of Directors of the Institution.

These rules of procedure frame and define the structure, functions and responsibilities of IDDI's Complaints and Grievance Committee.

CHAPTER I

About the Complaints, Claims and Suggestions Committee.

Article 1° Conformation. The Complaints and Grievances Committee is made up

of: The Coordinator of the Project Management Unit.
Director of Planning Director of
Social Promotion Director of
Social Promotion Monitoring
Coordinator
Legal Consultant (when necessary)

The meetings of the Committee shall be chaired by a Chairman. The person designated by the members of the Committee shall act as Secretary.

The Committee may rely on advisors when it deems it appropriate and may resort to the opinion of a third party when, in its judgment, the complexity of the case so warrants.

Article 2 Meetings. The Committee shall meet at least quarterly on an ordinary basis, and extraordinarily when circumstances so require. The summoning of the Committee

shall be conducted by the Secretary, two (2) of its members or the Internal Auditor. Face-to-face meetings shall be held at the place indicated in the notice of meeting. The Committee may meet in a non-face-to-face manner or by virtual means.

The Committee shall meet with the presence of all its members and its decisions shall be made with the affirmative vote of at least two (2) of them; when the necessary quorum is not reached, a second meeting shall be called within the following five (5) working days, in which it may meet and make decisions with two (2) of its members.

Article 3 Minutes. The decisions of the Committee shall be recorded in minutes, numbered consecutively, and shall be signed by the attending members and the Secretary. The Minutes shall be kept in a Minutes book.

The documents known to the Committee that support its decisions shall form an integral part of the minutes and shall be annexed thereto.

CHAPTER II

Functions of the Complaints and Grievances Committee

Article 4. Main Functions. The Committee shall perform, as a minimum, the following functions:

- a) Receive and process the complaints presented in which situations related to existing projects are described.
- b) Confidentially examine specific or specific cases in which a complaint or claim is made that could affect the development of a project, whether due to human, structural or environmental causes.
- c) Validate the content of the claim, complaint or suggestion and its relation to the projects under development.
- d) Investigate, coordinate actions and respond to anonymous complaints made through the complaints channel established by the institution.
- e) To give a timely and truthful opinion on the complaints received, respecting the rights of employees, especially the right to be heard, to defend themselves adequately, and that the resolution taken is based on equity and justice, and preserves the welfare of the organization.
- f) The Complaints and Grievances committee shall conduct administrative controls or investigations and shall forward the results of the investigation with findings and recommendations to the appropriate

The corresponding bodies (Ethics and Conduct Committee, Board of Directors/Executive Director) of IDDI.

g) In the case of allegations that cannot be proven to be true, the committee may close the case, but may use the information to correlate it with other data and perform risk analysis to detect possible misconduct.

h) Monitor the effectiveness of fraud risk management by designating a representative to be responsible for the coordination of fraud risk management and to report on it to the committee.

i) Analyze suspicious transactions, or those that have been reported through the Complaints and Claims System.

j) Verify the development and implementation of the Annual Training Plan on AML that involves all staff of the institution and also includes specialized training for staff on current ML/FT issues.

k) In the case of matters related to any director of the Institution, the presence of the Directors' Committee shall be requested, with the integration of the Executive Director.

Paragraph 1: The Committee may invite any employee when it deems it necessary, either as a listener on a specific topic or as part of an investigation process (witness or to be questioned).

Article 5 Specific functions of the Committee. The Committee shall take cognizance of and decide on the following matters:

a) Register complaints and claims

The following channels will be implemented to collect and process complaints and grievances:

Mailboxes installed in the communities where activities related to the project will be carried out, through the e-mail address www.iddi.org or through the e-mail address: denuncias@iddi.org.

Complaints may be made anonymously or by identification of the complainant.

Written submissions will be made by filling out the complaints, claims and suggestions form that will be available to interested parties through the community focal points and the staff of the Project Management Unit.

Once a complaint, claim or suggestion is received through any of the established channels, it must be filed in the registry or in the database system and 5 working days will be given to evaluate its eligibility and relevance.

The Committee shall presume the good faith of the complainant and shall examine the complaints with a view to resolving the situation that violates the ethics and principles of the Institution.

b) Validation of the complaint, claims or suggestions.

This step determines whether a complaint, grievance or suggestion is eligible for inclusion in the grievance mechanism. It is reviewed by the IDDI QRS Committee.

Eligible claims are those that:

- Are related to the execution of the project
- The issues mentioned in the complaint or grievance fall within the topics that the mechanism is authorized to address.
- The claimant(s) is (are) positioned to present it

Ineligible claims are those in which:.

- The claim is clearly not related to the project
- The nature of the issue is outside the mandate of the grievance mechanism.
- The claimant is not in a position to file it

The seriousness of a complaint is linked to the potential impact on the welfare and safety of an individual or group; the public profile of the issue; and the level to be escalated for resolution. Based on these criteria the complaint in terms of its seriousness (high, medium or low).

c) Analysis and resolution of complaints or claims.

Depending on the seriousness of the complaint, claim or suggestion, they will apply the approaches that will allow the complaint, claim or suggestion to be dealt with as expeditiously as possible.

If the complaint or grievance demands an investigation, the response should include information about the investigation process.

During the process:

The QR Committee will identify all the actors that are affected by the fact that generates the complaint, claim or suggestion, this may not be clear at the beginning, but as the investigation progresses it is important to complete this information to know who should be part of the discussions.

If necessary, meetings will be held with the complainant or stakeholders to interview them, at the discretion of the QR Committee. Once the causes have been defined, options are generated through the same dialogue with the complainant.

The dialogue is carried out based on predefined questions to clarify the relevant aspects of the complaint or claim presented, with the objective of determining the causes that generate it and also answer the questions that the claimant asks. In case the answer is not clear, write down the questions in order to look for the answer and provide it to the complainant. In the event that clarification is needed on any issue, questions should be asked in order to clarify the relevant aspects of the complaint or grievance.

As a result of this process, a series of commitments may be established that will involve both IDDI and the complainant (and, in some cases, other external actors). Therefore, it is recommended to list all actions that arise as a result of the settlement agreement, also considering the improvement measures identified if applicable.

Responses should be in writing, and include information on the time frame for addressing the complaint or grievance, and investigation, if necessary. All complaints and grievances should have a response.

If the complaint or grievance does not respond to the conditions that this mechanism handles or must be processed in another entity, the response must include information on other existing and available mechanisms. Actions and resolution measures will be executed depending on the seriousness of the type of complaint or grievance and the persons or entities involved, decisions will be made based on risk analysis and compliance with mitigation and monitoring measures carried out for each program/project. Project Management Complaints and Grievances may be classified into:

- Addressed to IDDI as Implementing Entity

In the event that the complaints or claims are against IDDI's coordination or technical personnel, depending on the seriousness and impact, they may be submitted to IDDI's Ethics and Conduct Committee for the corresponding decisions (disciplinary measures or sanctions) if warranted.

In the case of corrective management measures, these may be taken into account by the Project Management Unit (PMU) after consultation with the Project's Board of Directors, as long as they do not incur in situations where legal or judicial proceedings are necessary.

- Complaints to the Executing Partners

In the event that the complaints or claims are against the management or activities that, in their performance, the technicians assigned by the Executing Entities incur, the complaints will be submitted to the Complaints Committees of each institution for their follow-up and corresponding actions, upon recommendation of IDDI's Complaints and Claims Committee.

The case and recommendations will be submitted to the Project's Board of Directors to formalize in writing the delivery of the file to the Executing Agency's representative assigned to the program or project.

- Complaints addressed to Contractors or Consultants

In the event that the complaints or claims are directed to the contractors or consultants that are developing specific actions for the program or project based on a contract prepared by IDDI and that, by action or omission, have not respected the environmental and social or gender policies of the project, IDDI's Code of Ethics and Conduct, or have carried out actions that affect the transparency and good performance of the program or project, the contract may be rescinded and the safeguard clauses described therein may be assumed.

In the event that the complaints or claims can be solved by mutual agreement between the parties involved or the corrective actions and/or solutions satisfy the cause of the actions demanded, the process will be closed with a report and minutes in which the parties agree on the actions to be taken and the corresponding monitoring of compliance with the commitments will be carried out.

All eligible complaints and the processes carried out will be submitted through reports prepared by the Complaints and Grievances Committee with the corresponding resolutions to:

- a) IDDI's Executive Director, who will forward them to the Board of Directors of the Institution.
- b) Management or Board of Directors of the Program or Project.
- c) Through reports to donors.

d) Follow-up and monitoring of claims.

Adequate follow-up on the implementation of the complaints and claims process will contribute to the permanent evaluation that must be carried out as part of the project management; the reports will be sent to the SQR Committee for review and evaluation.

Therefore, it is important to continuously monitor the company's performance in relation to the efficiency and effectiveness in complying with the different aspects involved in the process of handling complaints and claims, taking into account a set of minimum indicators:

Monitoring indicators of the complaints and claims attention process

- Number of complaints and claims received
- Types of complaints and claims handled
- Improvement measures implemented
- Number of complaints and claims resolved
- Average response time for complaints and grievances received

CHAPTER 25

Compliance with the Complaints and Grievances Committee

Article 6° Investigation. Once informed of the complaint, the Committee shall manage the necessary investigation in order to verify the facts reported and decide within ten days (10) working days from the moment of receiving the result of the investigation, term that may be extended only once by the Committee.

The Committee may resort to any evidentiary mechanism that allows it to obtain clarity about the facts denounced. In the investigations carried out, respect for due process, the right of defense of the persons involved and the right to confidentiality shall be a fundamental premise.

The Committee shall keep a record of the complaints received, the responses given and the investigations carried out during the year. This record shall be reviewed and analyzed at each of its meetings, and shall be recorded in the minutes of the respective meeting.

Article 7. Decision. The Committee, based on the analysis and investigation of the complaint received, shall issue a decision by which it shall determine the measures, sanctions or corrective measures to be implemented. Said decision shall be communicated by the Committee to the complainant (if known) and to the accused, when confidentiality permits.

Decisions adopted by the Committee that require handling by the human resources area shall be communicated to it for management and shall proceed in accordance with the applicable administrative and legal procedures.

Article 8. Reconsideration. The decisions of the Committee may be submitted for reconsideration by the parties involved, before the Committee itself, within five (5) working days following the communication of the decision. The Committee shall rule on the reconsideration within ten (10) working days from the receipt of the request.

Once this procedure has been completed, the decision will be final.

Article 9 Confidentiality. The members of the Committee shall keep confidential the information to which they have access by virtue of their work. Should the intervention of third parties be necessary, the members of the Committee shall inform them that the obligation of confidentiality shall extend to them.

The corresponding investigations shall be conducted in a confidential manner, and only the information necessary to carry out the necessary investigations and corrective actions shall be disclosed.

CHAPTER 26

Sanctioning Regime

Article 10° Sanctions. Any employee who violates intentionally or by serious and inexplicable faults, the provisions of the Code of Ethics and Conduct of IDDI and who therefore generates a complaint or claim, but without such faults implying a violation of the general laws and who, therefore, is not susceptible to be judged by the ordinary justice system, shall be disciplinarily sanctioned in accordance with the seriousness of the faults as follows:

- a) Private reprimand.
- b) Public reprimand.
- c) Suspension without pay for one month.
- d) Suspension without pay for three months.
- e) Definitive cancellation of the position.

Sanctions with respect to other stakeholders shall consist of those consequences that have been foreseen in the documents that regulate relations with them.

If the conflict of interest is of a criminal nature, the Complaints and Grievance Committee shall, in addition to the corresponding sanctions, supervise the execution of the administrative aspects of the case.

CHAPTER V

Governance

Article 11. These regulations have been approved by IDDI's Board of Directors. Modifications to these regulations must be approved by the Board of Directors.

