

CARTILLA DE MECANISMOS DE ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS (MQR) DEL PAR III





CARTILLA DEL MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS (MQR) DEL PAR III

El Mecanismo de Quejas y Reclamos (MQR) del PAR III es un instrumento implementado en el marco de lo establecido **Estándar Ambiental y Social (EAS) 10 Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información**, a través del cual el PAR III recibe consultas, quejas y reclamos de las partes interesadas, afectadas y otras partes interesadas de los Subproyectos en relación con el desempeño ambiental, social y productivo.

El propósito del MQR es responder oportunamente facilitando la resolución de la consulta, queja o reclamo de manera rápida, transparente, fácilmente accesible, sin costo y sin represalia.

Objetivo

Facilitar una interacción abierta y transparente entre el proyecto y las partes para ser implementado en todo el ciclo de los subproyectos de Alianzas Productivas, Alianzas Comunitarias y Subproyecto de Infraestructura complementaria.



Partes interesadas: Son grupos que se ven afectados o pueden verse afectados por el proyecto, directa o indirectamente, positiva o negativamente.

Organización de Productores Rurales (OPR)	Comunidades A	Pueblos indígenas	Gobiernos autónomos subnacionales	Organizaciones no gubernamentales y fundaciones	Proveedores de servicios a organizaciones de productores y comunidades rurales
Grupos vulnerables de mujeres	Ministerios y entidades públicas rectoras	Entidades financieras	Agentes de mercado o compradores	Organizaciones sociales del sector agropecuario	

Programa EMPODERAR – PAR III

Cartilla del Mecanismo de atención a Quejas y Reclamos (MQR) del PAR III

Elaborado por:

Lic. Soledad Daniela Pozo Camargo
Analista de comunicación

Edición y diseño gráfico: Lic. Daniela Pozo

Imprenta: Prográfica S.R.L.

Agosto, 2024

Partes afectadas: Las partes afectadas incluyen las comunidades locales, los miembros de la comunidad y otros actores que pueden recibir los impactos directos del proyecto.

Productores agropecuarios	Organización de Productores Rurales (OPR)	Organización de Comunidades Rurales (OCR)	Entidades Territoriales Autónomas (ETAS)	Individuos o Grupos Menos Favorecidos/ Vulnerables grupos de mujeres, grupos indígenas minoritarios de tradición no agrícola (TIOC).
---------------------------	---	---	--	--

Otras partes interesadas: Las partes interesadas del proyecto también incluyen a actores diferentes a las comunidades directamente afectadas.

Agentes de Mercado o Comprador	Entidades Financieras	Proveedores de Servicios a Organizaciones de Productores y Comunidades Vulnerables	Organizaciones Sociales del Sector Agropecuario	Organizaciones No Gubernamentales y Fundaciones	Ministerios y Entidades Públicas Rectoras
--------------------------------	-----------------------	--	---	---	---

PUEDES REALIZAR TUS CONSULTAS, QUEJAS O RECLAMOS EN EL MARCO DE ESTOS COMPONENTES

- Componente 1: Para los trabajadores y condiciones laborales.**
 Responde a temas relacionados a las condiciones laborales, seguridad y salud, trato justo, no discriminación en especial a las mujeres y personas con discapacidad, trabajo forzado y trabajo infantil de los trabajadores directos y contratados.
- Componente 2: Para las mujeres.**
 Responde a temas relacionado a la violencia de género, la explotación, el abuso y el acoso sexual, en particular sobre la conducta de los trabajadores (hombres) directos del proyecto y contratados, las respuestas se darán considerando la confidencialidad y la normativa nacional sobre género.
- Componente 3. Adquisición de Tierras, Restricciones sobre el Uso de la Tierra y Reasentamiento Involuntario.**
 Responde a temas con relación a la adquisición de tierras o restricción del uso de tierras que pueden causar desplazamiento físico (reubicación, pérdida de tierras o viviendas) o pérdida económica (pérdida de tierras, bienes o acceso a bienes).
- Componente 4. Pueblos Indígenas Comunidades Locales Tradicionales Históricamente Desatendidas.**
 Responde a reclamos de pueblos indígenas (en particular los que se encuentran en estado de vulnerabilidad por estar en peligro de extinción), relacionados a la agresión, la discriminación, el no reconocimiento y preservación de la cultura, la revalorización y respeto a los conocimientos y prácticas tradicionales.
- Componente 5. Partes interesadas afectadas y otras partes interesadas.**
 Responde a temas productivos y otros no incluidos en los anteriores componentes como temas de desarrollo organizacional, de capacitación y difusión, conflictos y otros.

Cuadro de los temas para realizar sus quejas o reclamos



CANALES PARA PRESENTAR TUS QUEJAS Y RECLAMOS O CONSULTAS

Las partes interesadas y afectadas pueden presentar sus consultas, quejas o reclamos por medios físicos y/o digitales, mediante el llenado de un formulario al cual pueden adjuntar pruebas físicas o digitales:

- Buzón de MQR (Que se encuentran en todas la Unidades operativas Departamentales, Regionales y Sub Regionales). (DEBE LLENAR FORMULARIO)
- Por teléfono, con número identificado. (EL TÉCNICO SOCIAL LLENARÁ FORMULARIO)
- Por medio de aplicación móvil, en especial WhatsApp 71205615 (INGRESA AL ENLACE PARA LLENADO DEL FORMULARIO)
- Por la página web de la institución [www. empoderar.gob.bo](http://www.empoderar.gob.bo). (INGRESA AL FORMULARIO)





FORMULARIO DE REGISTRO DE CONSULTAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS (MQR)

El Programa EMPODERAR - PAR III, pone a su disposición el presente formulario como una herramienta que tiene como fin prevenir, investigar y responder a las consultas, quejas y reclamos durante todo el ciclo de los Subproyectos, que puede estar en relación al "Trabajo y Condiciones Laborales" - "Adquisición de Tierras" - "Pueblos Indígenas" - "Temas productivos" y "Violencia de género, explotación, abuso y acoso sexual hacia las mujeres".

Fecha:

Marque con una X	Consulta	Queja	Reclamo
------------------	----------	-------	---------

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO:

Nombres y Apellidos: C.I.

Dirección: Ciudad:

Teléfonos: Correo Electrónico (solo si tiene):

¿Solicita que su identidad sea mantenida en reserva? Marque con una X

SI	NO
----	----

2. DATOS GENERALES DE LA DENUNCIA:

Departamento: Comunidad:

Provincia: Comunidad Indígena: Marque con una X

Municipio: SI NO

Nombre de la alianza (si tiene) Código de la Alianza (si tiene)

3. DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA, QUEJA Y/O RECLAMO:

.....

.....

.....

.....

.....

FIRMA:



CIRCUITO DE LA RESPUESTA A LAS CONSULTAS, QUEJAS O RECLAMOS

Paso 1: Presentación de las consultas, quejas y/o reclamos, ya sea de manera oral o por escrito, ante la Unidad de Coordinación Nacional, Unidades Operativas Departamentales o Unidades Operativas Regionales, las cuales serán recepcionadas y derivadas según el área y grado del reclamo o denuncia.

Paso 2: Registro de la consulta, queja o el reclamo.

Paso 3: Investigación sobre la queja o el reclamo.

Paso 4: Respuesta al reclamante: o bien se cierra la queja o el reclamo, o se toman medidas adicionales o se deriva a otras instancias o servicios correspondientes. [mediante correo electrónico o número de WhatsApp].

TRATAMIENTO DEL MQR POR COMPONENTE

Componente 1: Para los trabajadores

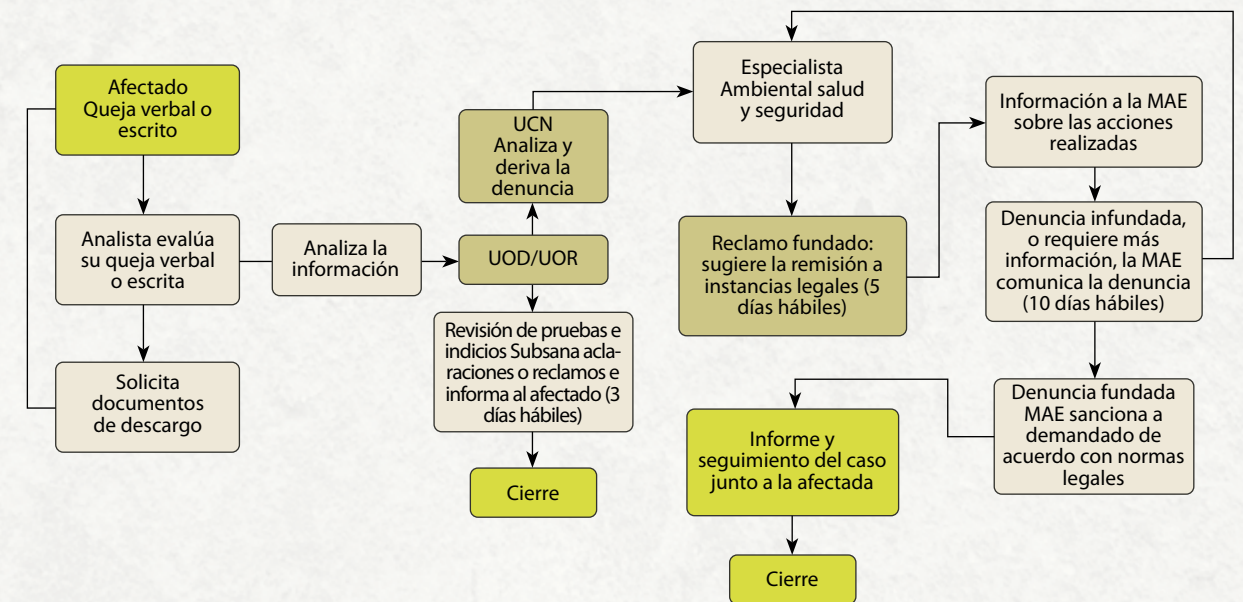
¿Quiénes pueden realizar su consulta, queja o reclamo?

- Trabajadores directos (Son los empleados o contratados de manera directa por el PAR III consultores en línea y consultores por producto)
- Trabajadores contratados (Son contratados a través de terceros, contratistas, subcontratistas, corredores, agentes o intermediarios)
- Trabajadores comunitarios (Son los trabajadores que integran las organizaciones comunitarias rurales y organizaciones de productores rurales en su calidad de mano de obra como contraparte local).
- Trabajadores del proveedor primario (son los trabajadores de las entidades consultoras, prestadoras de asistencia técnica, entidades de evaluación financiera, evaluadoras, empresas contratistas, empresas supervisión y los proveedores primarios).

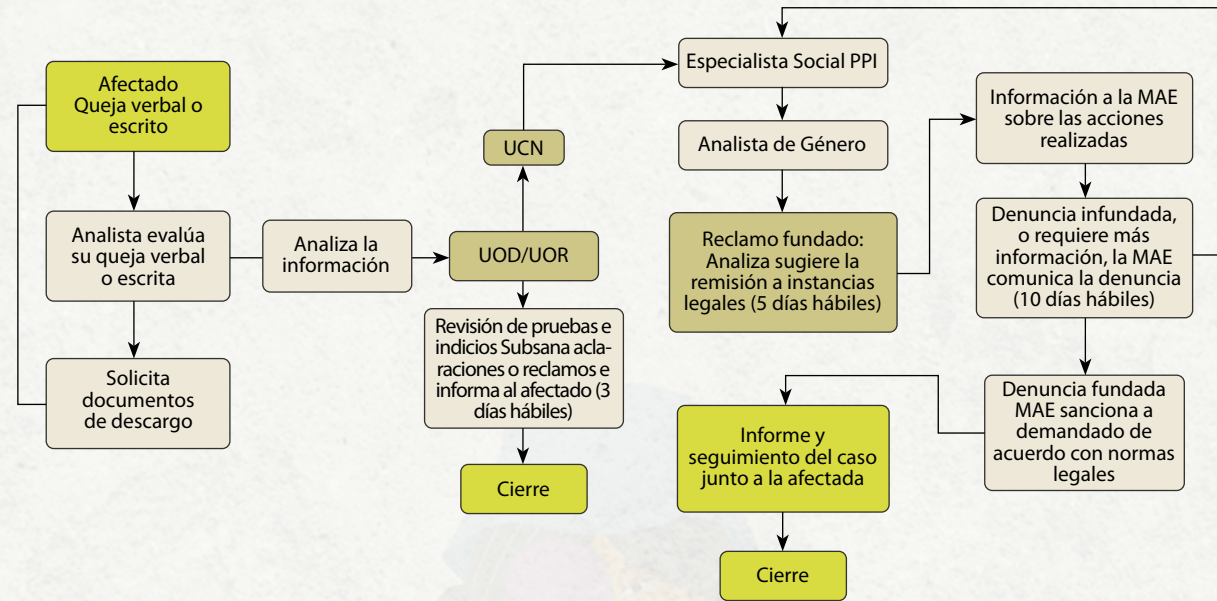
Estos trabajadores pueden realizar su queja o reclamo en los temas de:

- Seguridad y salud en el trabajo
- Racismo y discriminación
- Por acoso o violencia sexual
- Impugnaciones por empresas contratistas

TRATAMIENTO DE LA QUEJA O RECLAMO CON RELACIÓN A LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



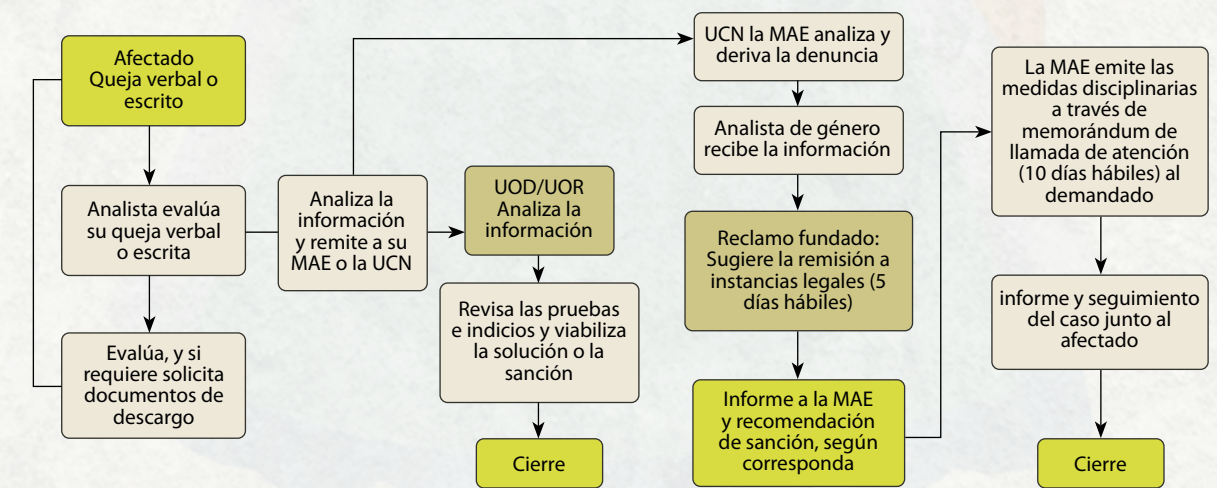
TRATAMIENTO DE LA QUEJA O RECLAMO CON RELACIÓN POR RACISMO Y DISCRIMINACIÓN



Componente 2: Para las mujeres

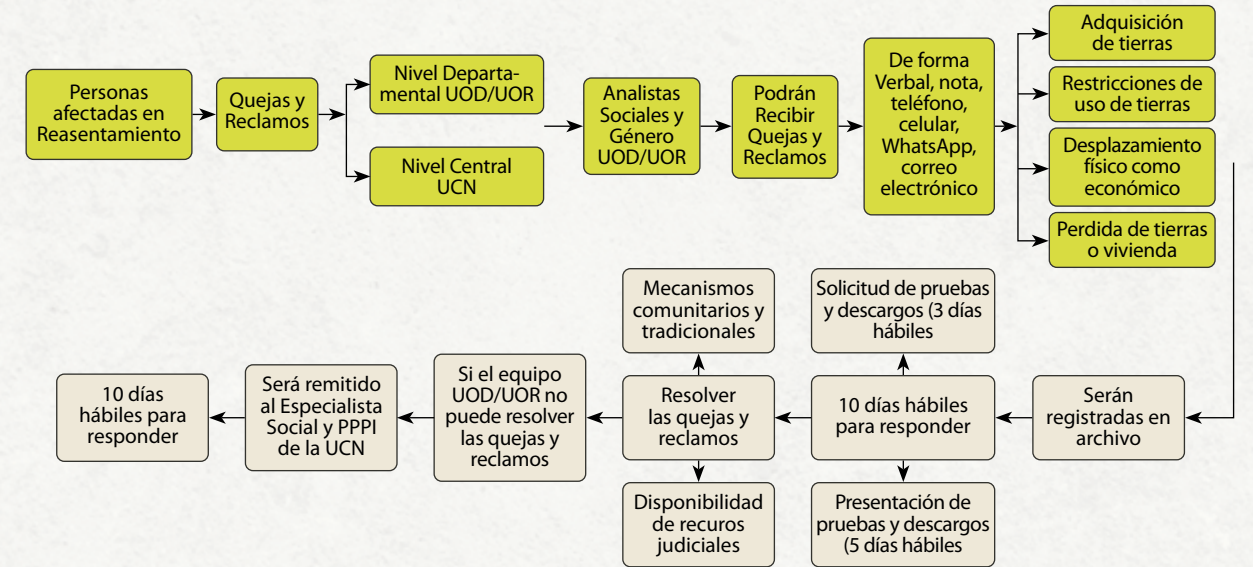
Responde a temas relacionado a la violencia de género, la explotación, el abuso y el acoso sexual, en particular sobre la conducta de los trabajadores (hombres) directos del proyecto y contratados, las respuestas se darán considerando la confidencialidad y la normativa nacional sobre género.

TRATAMIENTO DE LA QUEJA O RECLAMO POR DENUNCIAS POR ACOSO O VIOLENCIA SEXUAL



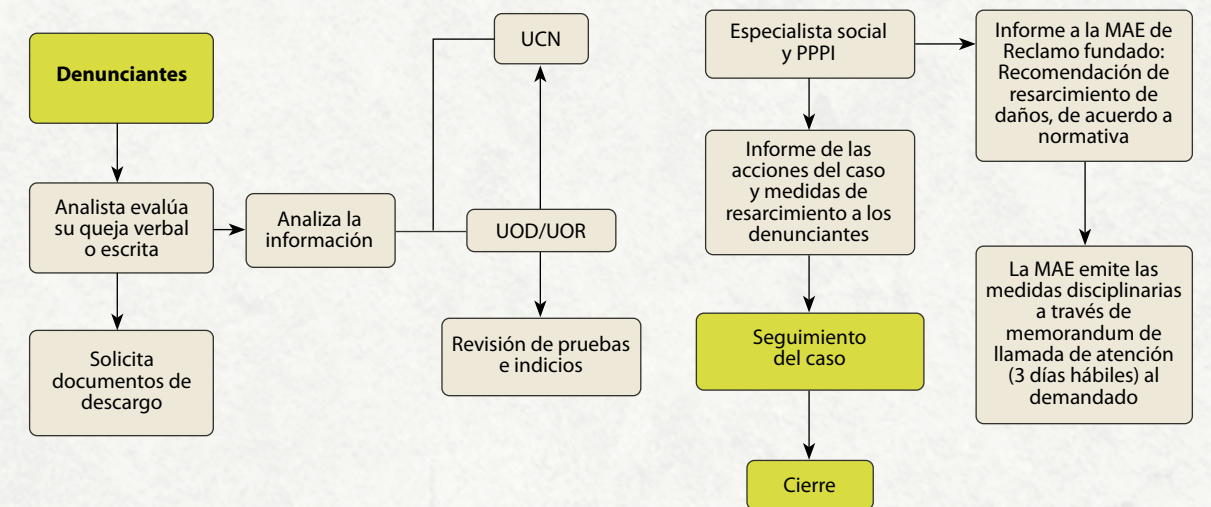
Componente 3. Adquisición de Tierras, Restricciones sobre el Uso de la Tierra y Reasentamiento Involuntario

Responde a temas con relación a la adquisición de tierras o restricción del uso de tierras que pueden causar desplazamiento físico (reubicación, pérdida de tierras o viviendas) o pérdida económica (pérdida de tierras, bienes o acceso a bienes).

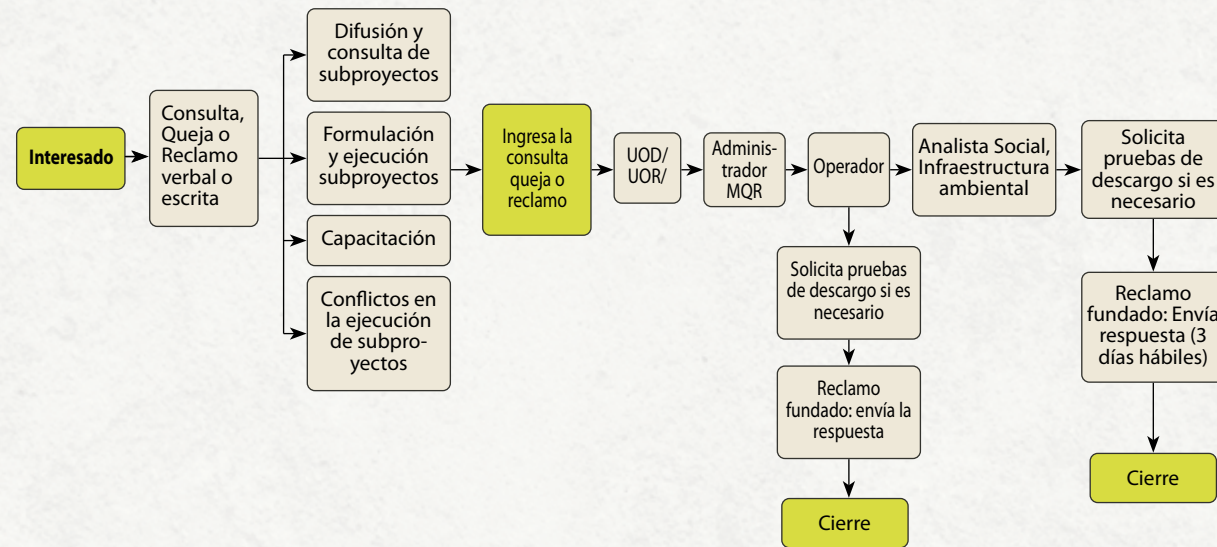


Componente 4. Pueblos Indígenas Comunidades Locales Tradicionales Históricamente Desatendidas

Responde a reclamos de pueblos indígenas (en particular los que se encuentran en estado de vulnerabilidad por estar en peligro de extinción), relacionados a la agresión, la discriminación, el no reconocimiento y preservación de la cultura, la revalorización y respeto a los conocimientos y prácticas tradicionales.



Componente 5. Partes interesadas afectadas y otras partes interesadas Responde a temas productivos y otros no incluidos en los anteriores componentes como temas de desarrollo organizacional, capacitación y difusión, conflictos y otros.



¿Cómo puedo enviar mi consulta, queja o reclamo?

Cuando hay una consulta, queja y/o reclamo, el usuario registra a través de la página web <https://www.empoderar.gob.bo/> buscando el icono respectivo o directamente ingresando al enlace <http://181.115.207.116/landingpage/index.html>, como se visualiza en las gráficas siguientes.



UNIDAD OPERATIVA DEPARTAMENTAL DEL PAR III TARIJA
Calle Choretí # 124, entre Av. Panamericana y calle Saavedra, Barrio San Gerónimo - Telf.: (4) 6676438
Tarija - Bolivia

UNIDAD OPERATIVA DEPARTAMENTAL DEL PAR III BENI
Avenida 18 de Noviembre S/N entre calles Félix Sattori y Gil Coímbra - Telf.: (010-346)52092
Beni - Bolivia

UNIDAD OPERATIVA DEPARTAMENTAL DEL PAR III SANTA CRUZ
Calle Moldes N° 620 entre C/Cobija y C/ Oruro
Telf.: 508-501-90
Santa Cruz- Bolivia

UNIDAD OPERATIVA DEPARTAMENTAL DEL PAR III COCHABAMBA
Calle Julio Rodríguez N° 568 entre Pantaleón Dalence y Av. Santa Cruz- frente a Migración - Zona Queru Queru
Telf.: 4242313 - 4796794 Cochabamba - Bolivia

UNIDAD OPERATIVA DEPARTAMENTAL DEL PAR III ORURO
Calle Velasco Galvarro casi esquina Cochabamba N° 225
Telf.: (2) 5112502-5117665
Oruro - Bolivia

UNIDAD OPERATIVA DEPARTAMENTAL DEL PAR III PANDO
Av. 9 de Febrero N° 232 Zona Central (Frente al colegio Adventista Baker)- correo: empoderar.uod.pando@gmail.com
Telf.: (591-3)8424729 - (591-3) 8422058 Pando - Bolivia

UNIDAD OPERATIVA DEPARTAMENTAL DEL PAR III LA PAZ
Av. Manuel Rodríguez esq. Calle Elías Sagárnaga, Pasaje Sagárnaga N° 1236 1236 Zona Villa Fátima - Telf.: 2-214272
La Paz - Bolivia

UNIDAD OPERATIVA DEPARTAMENTAL DEL PAR III CHUQUISACA
Calle Honduras N° 191 esq. Emilio Mendizábal
Telf.: (4)6450016 - 6450069
Chuquisaca - Bolivia

UNIDAD OPERATIVA DEPARTAMENTAL DEL PAR III POTOSÍ
Calle Haití entre Calle Gareca y Montoya Nro. 131
Telf.: (2) 6243997 - 6243930
Potosí - Bolivia

UNIDAD OPERATIVA REGIONAL DEL PAR III CHACO - SANTA CRUZ
Avenida Petrolera - ExPortería de Y.P.F.B. S/N
Telf.: 9722611
Santa Cruz - Bolivia

UNIDAD OPERATIVA REGIONAL CAMARGO
Barrio Norte - Calle Arenales N° 90 (Frente al garaje de Hostal Cruz Huasa Plaza del Estudiante) - Telf.: (04) 629 - 20258
Camargo / Chuquisaca - Bolivia

SUBREGIONAL RIBERALTA
Subregional Riberalta, Av. 6 de Agosto N° 1148 entre Nogal y Huayacán, Barrio 25 de Marzo - Telf.: (852) 8424884
Riberalta / Beni - Bolivia

SUBREGIONAL CHIQUITANIA
Municipio San José de Chiquitos, Calle S/N a media cuadra de la Plaza del Barrio Los Ángeles - Telf.: 9722611 - 71216988
Chiquitania / Santa Cruz - Bolivia

SUBREGIONAL RURRENABAQUE
Calle Fernando Pellicoli y Bolívar s/n (extender)
Rurrenabaque / Beni - Bolivia



UNIDAD DE COORDINACIÓN NACIONAL

Plaza España N° 2678,
C/Víctor Sanjinés, Z/ Sopocachi
Telf.: 2114332 - 2141750 - 2145337

www.empoderar.gob.bo

 Lucho Arce

 EmpoderarBolivia

 @empoderarBo

 71205615