

MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS (MQR) **PAR III**





Mecanismo de Atención de, Quejas y Reclamos (MQR)

Proyecto de Innovación para Sistemas Alimentarios Resilientes (Alianzas Rurales PAR III)

2022

Tabla de Contenido

1. Introducción	5
2. Objetivo	6
3. Alcance del Mecanismo de Quejas y Reclamos (MQR)	6
4. Fortalecimiento del Mecanismo de Quejas y Reclamos (MQR) conforme a los EAS	7
4. Etapas del Mecanismo de Comunicación de Quejas y Reclamos (MQR)	9
5. Ejecución del mecanismo de atención de quejas y reclamos	12
5.1 Comunicación Pública	12
5.2. Recepción de atención de quejas y reclamos	13
5.3 Registro	
5.4 Tipos de solicitudes	
5.5 Categoría de las solicitudes	
5.6 Esquema Modular S.G.C.Q.R.	
5.7 Flujos de Información de las solicitudes	
5.7.1 Registro Inicial de la solicitud	
5.7.2 Flujo de información de consultas	
5.7.3 Flujo de información de quejas	
5.7.4 Flujo de información de reclamos	
5.7.5 Flujo de reclamos específicos	
5.7.5.1 Sobre personal del PAR	
5.7.5.2 Sobre Pueblos Indígenas	
5.7.5.3 Sobre Organización de productores	
5.7.5.4 Sobre Productores de Bienes y Servicios	
5.7.5.5 Sobre Problemas de reasentamiento	
5.7.5.6 Sobre Problemas de Género	
6. Validación de Datos, interfase y reportes	
7. Informes y reportes	

8. Informes y reportes.....	32
ANEXOS.....	33
ANEXO 1 Formulario 3	33
ANEXO 2 Formulario 2	34
ANEXO 3 Formulario 3	



1. Introducción

El Proyecto de Innovación para Sistemas Alimentarias Resilientes (Alianzas Rurales III -PAR III) tiene como objetivo “Contribuir a aumentar la seguridad alimentaria, el acceso a los mercados y la adopción de enfoques climáticamente inteligentes por parte de los beneficiarios del Proyecto”.

El Proyecto cuenta además con actividades de fortalecimiento organizacional destinadas a mejorar las capacidades empresariales de los miembros de las alianzas, que incluye la estrategia de género, referida a la participación de la mujer en las alianzas y la prevención para la violencia de género. Para el Proyecto el fortalecimiento organizacional es el proceso al cual es sometida la organización para generar un cambio en la conducta o comportamiento de sus integrantes de tal manera que en última instancia esto se traduce en modificaciones de las estructuras de la organización, de sus procesos productivos y empresariales y/o de la forma de relacionamiento entre sus integrantes para lograr mayores niveles de eficiencia y bienestar en el ámbito productivo.

El PAR III como operador de las políticas del Plan Nacional de Desarrollo, fomentará las iniciativas productivas orientadas a la sustitución de las importaciones y aquellas destinadas a la exportación, de la agricultura familiar.

Para lograr el objetivo, el Programa EMPODERAR como agencia ejecutora del PAR III y de acuerdo con sus competencias y el Manual de Operaciones del Proyecto (MOP), realizará transferencias público – privadas dirigidas a cuentas de las OPPs y Comunidades vulnerables para que ejecuten sus subproyectos.

El mecanismo de quejas y reclamos es un instrumento habilitado para responder quejas y reclamos que responde a la importancia de la interacción transparente entre el proyecto y las partes interesadas, afectadas e individuos o grupos menos favorecidos del proyecto, la participación de estos actores con el proyecto ayudará a mejorar la sostenibilidad ambiental y social e incrementar su aceptación y contribuir a la buena ejecución.

La implementación del mecanismo de atención de quejas y reclamos ayudará a la interacción con las partes de manera que se logre una comunicación fluida, logrando una retroalimentación y feed back inmediato, este mecanismo permitirá recopilar y realizar seguimiento de las consultas, inquietudes y quejas durante todo el ciclo del proyecto.

Las partes afectadas, interesadas, grupos vulnerables y público en general podrán interactuar con el proyecto con el objetivo de solicitar información, realizar quejas o comentarios en general, empleando tecnologías de última generación y el registro y consulta de la información en tiempo real, que permita al proyecto responder técnica y oportunamente a los requerimientos y en determinadas condiciones de forma automática. El mecanismo de quejas y reclamos (MQR) será de fácil acceso para todos y todas las personas que se vinculan con el proyecto, las tecnologías que se aplicarán tendrán una adecuación en idiomas originarios y castellano.

2. Objetivo

El principal objetivo del mecanismo de atención de quejas y reclamos es facilitar una interacción abierta y transparente entre el proyecto y las partes interesadas y afectadas para ser implementado en todo el ciclo del proyecto. Específicamente, el mecanismo proporciona un proceso transparente y creíble para ayudar a lograr resultados justos, eficaces y duraderos.

También promueve la confianza y la cooperación como parte integral de la consulta más amplia con los actores del proyecto, lo cual, a su vez, facilita la aplicación de medidas correctivas.

Específicamente, el mecanismo de atención de quejas y reclamos:

- Ofrece a las partes interesadas y afectadas un canal para presentar quejas y reclamos o ayudar a transparentar los conflictos que pudieran surgir durante la implementación de los proyectos.
- Es una alternativa a que se busquen medidas correctivas adecuadas y aceptables para ambas partes y que se las implementen a satisfacción de los reclamantes.
- Es un instrumento que facilita a las interesadas presentar sus reclamos como alternativa a los procedimientos generales del proyecto.
- Promover durante todo el ciclo del proyecto la participación eficaz de las partes afectadas

3. Alcance del Mecanismo de Quejas y Reclamos (MQR)

La población meta del instrumento incluye los diferentes actores involucrados en el proceso de socialización, convocatorias, aprobación y ejecución de planes de alianza, entre los cuales se pueden mencionar: a las **partes interesadas afectadas** (productores agropecuarios rurales, organización de pequeños productores, entidades territoriales autónomas, (ETAS) y otras **partes interesadas** (agentes de mercado o compradores, entidades financieras, proveedores de servicios a organizaciones de productores y comunidades vulnerables, organizaciones no gubernamentales y fundaciones, organizaciones sociales del sector agropecuario, ministerios y entidades rectoras), individuos y grupos menos favorecidos y vulnerables (comunidades vulnerables y pueblos indígenas minoritarios y de tradición agropecuaria, grupos de mujeres) y población en general de los departamentos del país que disponga de acceso e interés en los diferentes canales del MQR.

El MQR, no está destinado a sustituir otras acciones e instancias legales que están vigentes en el país, incluyendo mecanismos institucionales ya existentes según ámbito de responsabilidades y complejidad de respuesta y resolución del caso que puedan presentarse.

El mecanismo debe permitir generar información periódica sobre casos atendidos y resueltos, generar estadísticas nacionales, departamentales, por categoría y por tipo de solicitud.

Almacenar la información histórica estableciendo un centro de datos de manera confiable, segura y con calidad.

4. Aplicación del Mecanismo de Quejas y Reclamos (MQR) conforme a los EAS

En el marco de la política ambiental y social del Banco Mundial para el financiamiento de proyectos de inversión establece requisitos obligatorios que sea en relación con los proyectos para que sean “ambiental y socialmente sostenibles, y de mejorar la capacidad de los marcos ambientales y sociales de los prestatarios para evaluar y gestionar los riesgos e impactos ambientales y sociales del proyecto”.

Los proyectos respaldados por el Banco a través del financiamiento para proyectos de inversión deben cumplir con 10 Estándares Ambientales y Sociales:

Estándar Ambiental y Social 2: Trabajo y condiciones laborales

El MQR en este EAS los trabajadores contratistas, comunitarios y los proveedores primarios, según corresponda, podrán realizar sus quejas o reclamos respecto a la seguridad y salud en el trabajo, como también denuncias de discriminación y la igualdad de oportunidades entre los trabajadores del proyecto. Tendrá especial atención a los trabajadores vulnerables, como las mujeres, las personas con discapacidad y los trabajadores a partir de la edad laboral de los 18 años.

Los trabajadores podrán hacer sus reclamos o quejas respecto al trabajo infantil. El proyecto preverá los medios accesibles para plantear inquietudes sobre condiciones laborales y trabajo, para lo cual se implementará materiales de difusión exclusivo respecto a este EAS a fin de que los trabajadores puedan plantear sus inquietudes sobre el lugar de trabajo.

Al momento de la contratación de los trabajadores serán informados de la existencia de MQR y se tomarán medidas para su protección, el sistema del MQR será de fácil acceso.

El MQR será diseñado de manera tal que sea aborde inquietudes rápidamente mediante un proceso claro y transparente que brinde respuestas rápidas sin ningún tipo de represalias. Para lo cual los trabajadores podrán realizar sus denuncias mediante el buzón de quejas que estará implementado en todas las oficinas nacional, departamentales, regionales y subregionales o mediante el sistema.

El MQR no impedirá el acceso a otros recursos judiciales o administrativos de acuerdo con la norma boliviana.

Tipo de Consulta, Queja o Reclamo EAS 2:

Consulta: procesos de contratación

Queja : seguridad y salud en el trabajo

Reclamo: denuncias de discriminación y la igualdad de oportunidades, discriminación, maltrato y/o acoso laboral, sexual a mujeres en el ámbito laboral y la igualdad de oportunidades y trabajo infantil.

Estándar Ambiental y Social 5: Adquisición de Tierras, Restricciones sobre el Uso de la tierra y Reasentamiento Involuntario

El MQR atenderá las inquietudes acerca de las medidas de compensación, reubicación y restablecimiento de los medios de subsistencia planificadas oportunamente por personas desplazadas, (u otras personas) en el marco de la Política de Reasentamiento del PAR III MPR.

Tipo de Consulta, Queja o Reclamo EAS 5:

Consulta: Riesgos e impactos del proyecto

Queja: Sobre desplazamiento físico, uso de tierras que restringen el acceso a los recursos en parques legalmente designados, áreas protegidas u otros recursos de propiedad común.

Reclamo: denuncias de avasallamiento, reclamos de comunidades o grupos de pequeños productores que por razones válidas no puedan estar presentes en la zona del proyecto durante el censo, como los usuarios estacionales de recursos.

Estándar Ambiental y Social 7: Pueblos Indígenas/Comunidades Locales tradicionales Históricamente Desatendidas de África Subsahariana

En este estándar el MQR será culturalmente adecuado y accesible para los pueblos indígenas/comunidades locales tradicionales que se vean afectados, para lo cual se realizará una campaña de comunicación que informe y difunda con estos grupos la existencia del MQR, con las lenguas originarias, el mecanismo será de fácil acceso y tendrán una guía para el llenado de formularios específicos que les ayuden a resolver alguna disputa entre pueblos indígenas /comunidades.

Tipo de Consulta, Queja o Reclamo EAS 7:

Consulta: Participación en el proyecto de grupos de comunidades indígenas

Queja: Marginación de las comunidades para la ejecución de proyectos, disputas consuetudinarias entre pueblos indígenas y comunidades locales, marginación de las mujeres en las comunidades.

Reclamo: Discriminación, marginación, disputas entre comunidades

Estándar Ambiental y Social 10: Participación de la Partes Interesadas y divulgación de Información

El alcance, la escala y el tipo de mecanismo de atención de quejas y reclamos será proporcional a la naturaleza y la escala de los posibles riesgos e impactos del proyecto.

El MQR incluye lo siguiente: i) diferentes maneras en que los usuarios pueden enviar sus reclamos, que pueden incluir presentaciones en persona, por teléfono, mensaje de texto, correo, correo electrónico o sitio web; ii) un registro donde se consignen los reclamos por escrito y que se mantenga como base de datos; iii) procedimientos dados a conocer públicamente, en los que se determine el tiempo que los usuarios deberán esperar para que se acuse recibo de sus reclamos, se responda a ellos y se les dé solución; iv) transparencia respecto del procedimiento de atención de quejas y reclamos, la estructura de gestión y los encargados de tomar decisiones; v) un proceso de apelaciones (incluido el sistema judicial nacional) al que se pueda remitir a quienes presenten quejas y reclamos y no estén satisfechos cuando no se haya logrado llegar a una solución.

Tipo de Consulta, Queja o Reclamo EAS 10:

Consulta: Características de los beneficiarios, tipología de proyectos, áreas de intervención, participación en el proyecto, características de su ejecución.

Queja: No se difundió en su comunidad, no se tiene claridad respecto a las características de financiamiento, no se explica en su idioma nativo.

Reclamo: Discriminación entre comunidades, grupos vulnerables; o si no son atendidos sus reclamos

En el marco del proyecto, se implementarán medidas para gestionar reclamos delicados y confidenciales, incluidos aquellos relacionados con la violencia de género, explotación y el abuso sexual/el acoso sexual conforme a la nota sobre buenas prácticas referida a estos temas que forma parte de los recursos del MAS del Banco Mundial.

EMPODERAR en caso de violencia o abuso sexual deberá recibir este tipo de quejas y derivarlas, no podrán averiguar o investigar sobre la denuncia en ningún caso ni poner en evidencia a la sobreviviente. Si hubiera personal de EMPODERAR de cualquier nivel involucrado en la queja/denuncia. EMPODERAR iniciara después de 48 horas inmediatamente un proceso sumarial para tomar medidas inmediatamente después de conocerse del incidente denunciado.

Las quejas serán manejadas por EMPODERAR al nivel de comunidad o localidad, se recibirán reclamos o quejas de organización de productores, grupos vulnerables, proveedor de servicios, a nivel departamental los reclamos podrán ser organizaciones matrices y ETAS, en ambos casos atendidos por el Operador Departamental y los controles de la Unidad de Coordinación Nacional y el nivel nacional recibidos por Ministerios, Instituciones Rectoras u otras instancias que lleguen a contactarse con la Unidad de Coordinación Nacional, será atendido de acuerdo a las matrices que se presentarán más adelante.

- i) **trabajadores directos** .- personas empleadas o contratadas de manera directa por el Prestatario (incluidos los organismos que propusieron el proyecto y los que lo ejecutan) para trabajar específicamente en relación con el proyecto.
- ii) **trabajadores contratados**. - personas que trabajan o contratadas a través de terceros para realizar trabajos relacionados con las funciones centrales del proyecto, independientemente de su ubicación.
- iii) **trabajadores del proveedor primario**. - personas empleadas o contratadas por los proveedores primarios del Prestatario.
- iv) **trabajadores comunitarios**. - personas empleadas o contratadas para tareas comunitarias

4. Mecanismo de Comunicación de Quejas y Reclamos (MQR)

Las quejas y reclamos del Proyecto de Alianzas Rurales PAR III se categorizan de acuerdo con su importancia:

Las **consultas** que requieran información inmediata sobre aspectos procedimentales del proyecto y generalmente se resuelven en menor tiempo o de manera inmediata. Se puede utilizar una biblioteca de documentos, guías y cartillas del proyecto para resolver las solicitudes. En esta categoría sólo requieren información o una cierta aclaratoria que debe facilitarse al demandante esta categoría incluye quejas que han sido previamente evaluadas y recibieron una respuesta.

Las **quejas** solo buscan manifestar descontento o inconformidad sobre algún aspecto del producto o experiencia, es posible que la resolución no implique ninguna acción correctiva ni preventiva, o si es necesario serán leves o puramente formales. las quejas y reclamos relacionadas con género, la salud, el medio ambiente, los contratistas y subcontratistas.

Los **reclamos** persiguen una reevaluación del servicio obtenido y acciones de prevención y/o corrección sobre los actores involucrados. Implicará mayor formalidad en el procesamiento y podría necesitar pruebas físicas para resolverse incluye las quejas relacionadas con la seguridad, salud, violencia contra la mujer, discriminación y racismo, integridad física del personal.

Los procedimientos para seguir de acuerdo con la importancia de las consultas, quejas y reclamos son:

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, y respuesta inicial en un plazo máximo de [24 horas].

Paso 3: Investigación sobre la queja o el reclamo, y comunicación de la respuesta [en un plazo máximo de 7 días].

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.

En el mecanismo de atención de quejas y reclamos se establecerá para los casos en que el reclamante no esté conforme con la solución propuesta para su reclamo, puede llegar hasta el coordinador nacional en caso de no estar conforme con su reclamo, como parte de la información que recibe desde el primer momento que realiza su queja o reclamo. Una vez que se hayan propuesto todos los medios posibles para solucionar el reclamo, si el reclamante aún no está satisfecho, se lo deberá asesorar sobre su derecho a utilizar los recursos legales.

Canales para presentar quejas y reclamos o consultas

Los medios físicos o digitales que Sistema de Información de Seguimiento de Consultas, Quejas y Reclamos (SGCQR), debe aceptar como fuente de datos, debe principalmente reconocer la persona solicitante y si es necesario las pruebas físicas o digitales acompañando la solicitud. Los medios pueden ajustarse en la ejecución si es necesario, pero identificamos los siguientes:

- Consulta presencia, en la ventanilla de la institución o con un funcionario responsable.
- Por teléfono, con número identificado.
- Por medio de aplicación móvil, en especial WhatsApp
- Por la página web de la institución en un formulario de registro de solicitudes.

Consulta presencial

El proyecto cuenta con una oficina nacional, 9 oficinas departamentales, 1 oficina subregional y 3 oficinas Subregionales, que están abiertas a recibir cualquier tipo de consulta, reclamo o queja. Para este procedimiento involucra la recepción de la secretaria o recepcionista de cada oficina quien informa al operador departamental para para que brinde la respuesta.

Consulta por llamada telefónica

Se implementa un mecanismo de consulta mediste llamada al número de teléfono 2114332-2145337-2141750, difundida en cada material impreso del proyecto. La llamada es atendida por la recepción o secretarías del proyecto, quien deriva a la persona responsable de la respuesta.

Consulta por WhatsApp

El usuario realiza su consulta al número de WhatsApp 71205615 es respondido de forma instantánea para cada consulta.

Sistema de buzón de quejas

Se usará el Sistema de Información de Seguimiento de Consultas, Quejas y Reclamos (SGCQR) de quejas y reclamos de PAR III, que está dispuesta en la página web del Programa EMPODERAR <https://www.empoderar.gob.bo/>

En el buzón de quejas se colocará un formulario de registro de solicitudes.

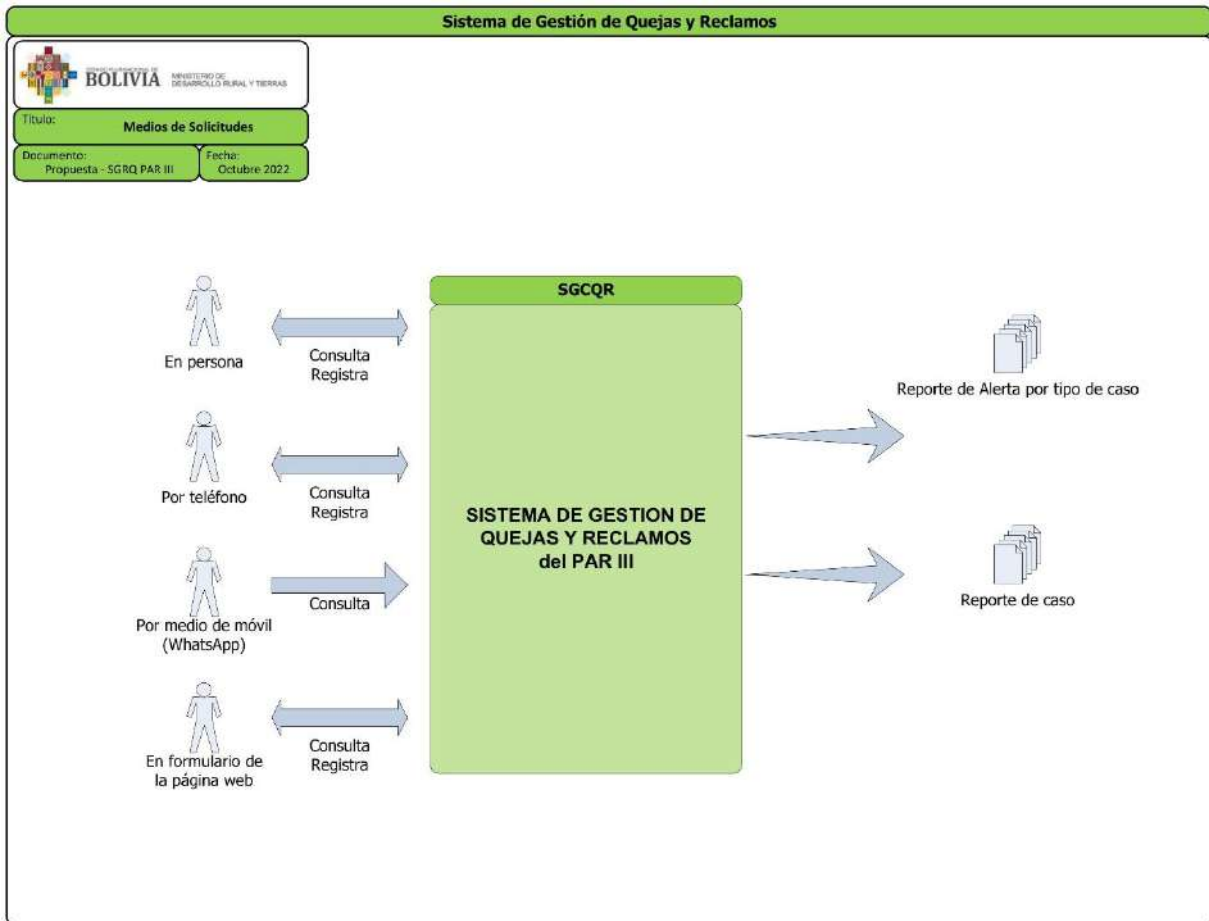
En todos los casos se deberá registrar la solicitud en un formulario de registro de solicitudes del SGCQR, donde además deben registrarse datos básicos como:

- a) Nombre
- b) Número de CI
- c) Teléfono celular
- d) Correo electrónico
- e) Asunto (consulta, queja o reclamo)
- f) Si es necesario pruebas que acompaña
- g) Hora y lugar del registro
- h) Envío

En todos los casos el SGCQR centralizará todas las consultas, quejas o reclamos.



El SGCQR creará un código único de consulta, queja o reclamo (ticket de registro) el cual es la base para realizar el seguimiento hasta la finalización. El diagrama siguiente muestra este aspecto:



Medios de solicitudes de Consultas, quejas y reclamos

Automáticamente se notifica el recibimiento de la queja del usuario, una vez revisada por el SGCQR del proyecto se designa al responsable de brindar la respuesta, de acuerdo con el contenido o tema de la queja, dicha información es recopilada por el SGCQR y se da respuesta al usuario.

El usuario tiene la oportunidad de profundizar en la demanda de la respuesta; en tal sentido, el sistema es abierto.

5. Procedimientos del mecanismo de atención de quejas y reclamos

5.1 Comunicación Pública

El mecanismo será difundido por canales formalmente establecidos por el proyecto a los actores en actividades en todas las etapas de implementación del Proyecto de Alianzas Rurales - PAR III.

En las convocatorias públicas para la presentación de solicitudes de financiamiento la Unidad de Coordinación Nacional, las Unidades Operativas Departamentales, Regionales y Sub Regionales, informarán los canales del mecanismo de quejas y reclamos a representantes de instituciones de instancia pública como Gobiernos Autónomos Municipales, Gobernaciones y organizaciones de pequeños productores, con especial énfasis en pueblos indígenas y mujeres.

En los talleres de socialización del proyecto se entregará material comunicacional con la información de los medios de consulta del PAR III, con los respectivos números de teléfono de consulta, correo electrónico y otros canales de consulta, y se informará sobre las instancias de proyecto donde pueden realizar sus consultas o quejas: Oficinas Departamentales, Regionales, Sub Regionales y la Unidad de Coordinación Nacional. Asimismo, en todo material de difusión y socialización del proyecto se colocará información de los canales y medios de consulta pública, así como también en letreros de difusión ubicados en carreteras.

Se informará el funcionamiento del MQR, el cuál será accesible para recibir y facilitar la resolución de consultas, inquietudes, quejas y reclamos en relación con el Proyecto de manera rápida, eficaz, transparente, culturalmente apropiada y fácilmente accesible para todas las partes afectadas por el Proyecto, sin costo alguno y sin represalias, y que permita la presentación anónima de inquietudes, quejas y reclamos, en consonancia con lo dispuesto en el EAS 10.

5.2 Recepción de atención de quejas y reclamos

Toda persona interesada en conocer el Proyecto de Innovación para Sistemas Alimentarias Resilientes - Alianzas Rurales III (PAR III) puede comunicarse para realizar una consulta, un reclamo, queja o sugerencia utilizando los siguientes canales:

- a) **A nivel de la Unidad de Coordinación Nacional del proyecto** mediante carta formal dirigida a la Coordinación General de Proyecto, así como también, contacto al buzón de consultas, quejas o reclamo, línea telefónica (2114332), al WhatsApp del EMPODERAR PAR III 71205615 o la página web: www.empoderar.gob.bo, la cual tendrá un enlace al Formulario 1 en el cual podrán colocar su consulta, queja o reclamo, también se tendrá el formulario impreso para su llenado y colocado en el buzón de MQR, adjunto en el *Anexo 1*.
- b) **A nivel de la Unidad Operativa Departamental, Regionales y las Sub Regionales** (aplica a todos los departamentos), se usarán los teléfonos de cada oficina departamental y regional y también mediante la atención presencial de buzón de MQR, mediante la disposición del Formulario 1 impreso para el llenado de la consulta, queja o reclamo. En estos casos la atención corresponde al responsable de recepción de notas quien presentará la queja al operador departamental de la oficina.
- c) **A nivel de los municipios o gobiernos municipales** usarán los canales de la página web, número de teléfono o recepción presencial mediante carta, el responsable de recepción de las consultas, quejas o los reclamos, ya sea de manera oral o por escrito, ante la Coordinación Nacional el analista de comunicación supervisado por el Coordinador Nacional, a nivel departamental y local será manejado por el Operador Departamental y supervisado por el responsable de comunicación de la Unidad de Coordinación Nacional.

- d) **A nivel de organizaciones de pequeños productores OPRs y OCR**, como resultado de los talleres de consulta del PPPI se estableció que el mejor mecanismo para que presenten sus consultas o quejas será mediante el número de WhatsApp del Proyecto que se encuentra en funcionamiento, asimismo podrán remitir una carta, o formulario de quejas buzón de quejas que estará implementado en todas las oficinas.
- e) **A nivel de los trabajadores del proyecto**, según se describe en los Procedimiento de Gestión Laboral (PGL) y de conformidad con el EAS 2 el mecanismo será actualizado según sea necesario, estará incorporado en las bases de licitación y los contratos correspondientes, los requisitos del mecanismo de atención de quejas para trabajadores de empresas contratistas y consultoras de supervisión socioambiental.
- f) **A nivel de pueblos indígenas** el mecanismo de atención de consultas, quejas y reclamos existente debe adaptarse para el abordaje de quejas y reclamos relacionados con pueblos indígenas de manera culturalmente apropiada. Las adecuaciones para esto deben describirse en el MGAS, los PGAS y el PPPI. La gestión de las quejas y los reclamos relativos a pueblos indígenas requieren la adecuación al idioma indígena de los beneficiarios de cada zona y la adecuación de los canales de comunicación para que el mecanismo sea accesible para todos los beneficiarios del proyecto incluyendo a las comunidades ubicadas en lugares remotos, en base a sus prácticas culturales tradicionales.
- g) **A nivel de grupos vulnerables de mujeres** a nivel de subproyecto se realizará el mapeo de organizaciones de grupos de mujeres las cuales podrán remitir su queja o denuncia, con especial cuidado de quejas o denuncias de violencia sexual y acoso laboral, en este caso se informará de instituciones que brindan el servicio de apoyo y atención a víctimas de violencia de género. Cada oficina departamental, regional o subregional contará con información podrá recepcionar y derivar a los Servicios Legales Integrales Municipales (SLIM) y Defensorías de la Niñez y Adolescencia (DNA) u otros prestadores de estos servicios que puedan atender adecuadamente las quejas relacionadas a la violencia de género y la vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en cada municipio para que sean adecuadamente atendidos.
- h) Es importante aclarar que, para efectos de este MQR, las **consultas y sugerencias**, éstas podrán recibir anónimamente, según preferencia del usuario, mientras que, para las **quejas y reclamos**, dado que se dará un seguimiento específico para dar respuesta a la persona que lo realiza deberán ser preferiblemente nominativas con nombre e identidad del demandante tal y como se solicitan los datos en el formato respectivo. Lo anterior no significa que también las quejas y reclamos que prefieran el anonimato puedan ser recibidas y brindarles el proceso de respuesta, la preferencia no significa el rechazo e imposibilidad de presentación.

5.3 Registro

Para las diferentes consultas, quejas o reclamos se usará el formulario de consultas adjunto, en el cual incluye la identificación de la persona, naturaleza de la consulta, queja o reclamo medio de presentación utilizado y el componente del proyecto involucrado.

El formulario puede ser entregado por la secretaria de las oficinas nacional o departamental, así mismo podrá ser entregado por el responsable de organizacional del proyecto.

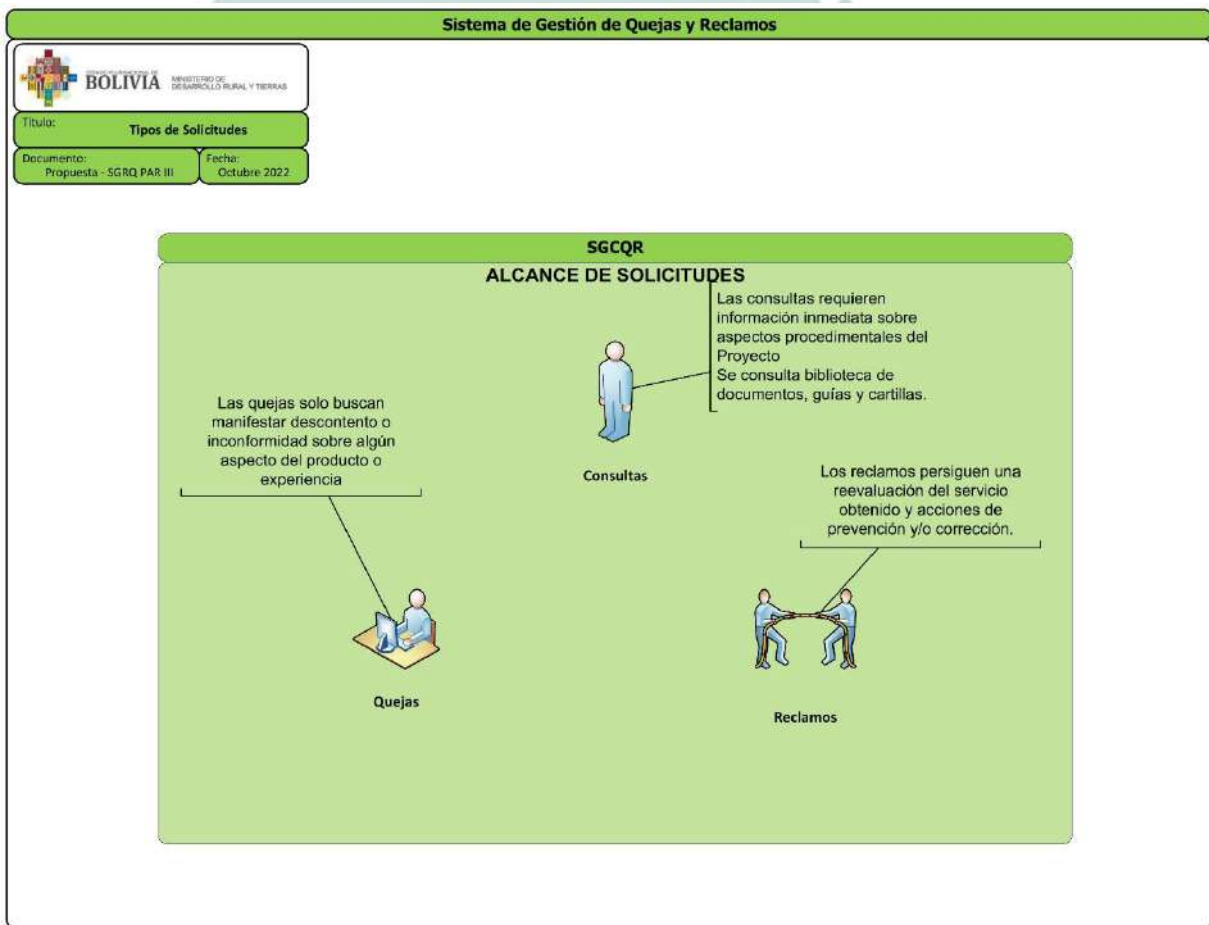
El mismo formulario estará publicado en la página web y puede ser enviado mediante WhatsApp del proyecto a la persona solicitante formulario se aplicará en los diferentes canales de comunicación (presencial, teléfono, página web) y en los 4 niveles de presentación: Unidad de coordinación nacional, Unidad Operativa Departamental, Unidad Operativa Regional y Sub Regional. En los casos de comunicación de consultas, quejas o reclamos que soliciten el anonimato no se completara en la parte de identificación de la persona.

Su aplicación tiene como finalidad el registro uniforme de MQR para facilitar el seguimiento de cada ingreso en los diferentes niveles en los cuales puede utilizar el mecanismo.

5.4 Tipos de las Solicitudes

Las solicitudes recibidas deben ser clasificadas por el funcionario que registra la solicitud, en función de las definiciones del acápite 4, en particular se debe asignar un tipo, las cuales solamente pueden ser:

- Consultas
- Quejas
- Reclamos

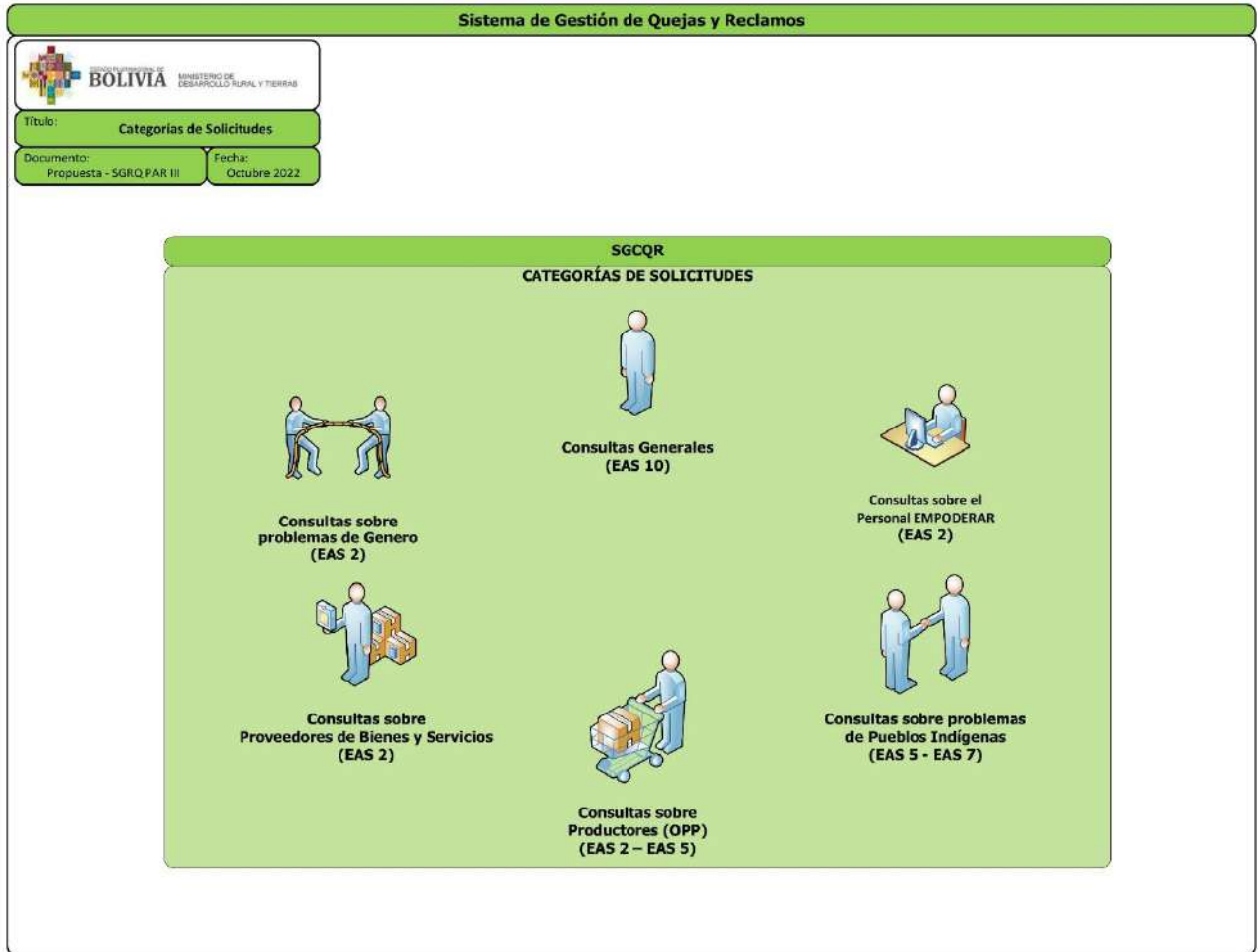


5.5 Categorías de las Solicitudes

También se debe asignar una categoría, las categorías podrán ampliarse en un futuro según las políticas del PAR y requerimientos presentados, es decir las temáticas podrán ampliarse.

Inicialmente según el PCAS observamos las siguientes categorías:

- Consultas Generales
 - EAS 10: funcionamiento general del Proyecto.
- Consultas sobre el Personal EMPODERAR
 - EAS 2: condiciones laborales, gestión de las relaciones laborales, salud y seguridad ocupacionales, código de conducta del y para el personal del PAR.
- Consultas sobre Proveedores de Bienes y Servicios
 - EAS 2: condiciones laborales, gestión de las relaciones laborales, salud y seguridad ocupacionales, código de conducta del y para el personal de los proveedores de servicios de las Alianzas y el PAR.
- Consultas sobre Productores (OPP)
 - EAS 2: condiciones laborales, gestión de las relaciones laborales, salud y seguridad ocupacionales, código de conducta del y para los miembros de las OPP.
 - EAS 5: Problemas de reasentamiento.
- Consultas sobre problemas de Género
 - EAS 2: condiciones laborales, gestión de las relaciones laborales, salud y seguridad ocupacionales, código de conducta del y para los miembros de las OPP, Proveedores y el EMPODERAR con relación a Género.
- Consultas sobre problemas de Pueblos Indígenas
 - EAS 5: Problemas de reasentamiento.
 - EAS 7: Problemas específicos de pueblos indígenas, consultas y grupos minoritarios.



5.6 Esquema Modular SGCQR

El diagrama que presentamos a continuación, nos permite visualizar los módulos que minimamente el Sistema de Información de Seguimiento de Consultas, Quejas y Reclamos, debe contener los siguientes módulos, sin ser privativos de ampliarlos, ampliando funcionalidades.

El esquema modular permite asegurar el crecimiento modular del Sistema de Información.

- Módulo de gestión de usuarios
- Módulo de Interacción con WhatsApp
- Módulo de Registro de Formulario de Solicitud
- Módulo de interacción con información SIGG y Biblioteca de documentos
- Módulo de Seguimiento de Consultas
- Módulo de Seguimiento de Quejas

- Módulo de Seguimiento de Reclamos
- Módulo de Reportes y Estadísticas Nacionales y Departamentales
- Módulo de Reportes de Alertas por tipos de Caso
- Módulo de Reporte de Caso
- Módulo de Estadísticas por localización geográfica

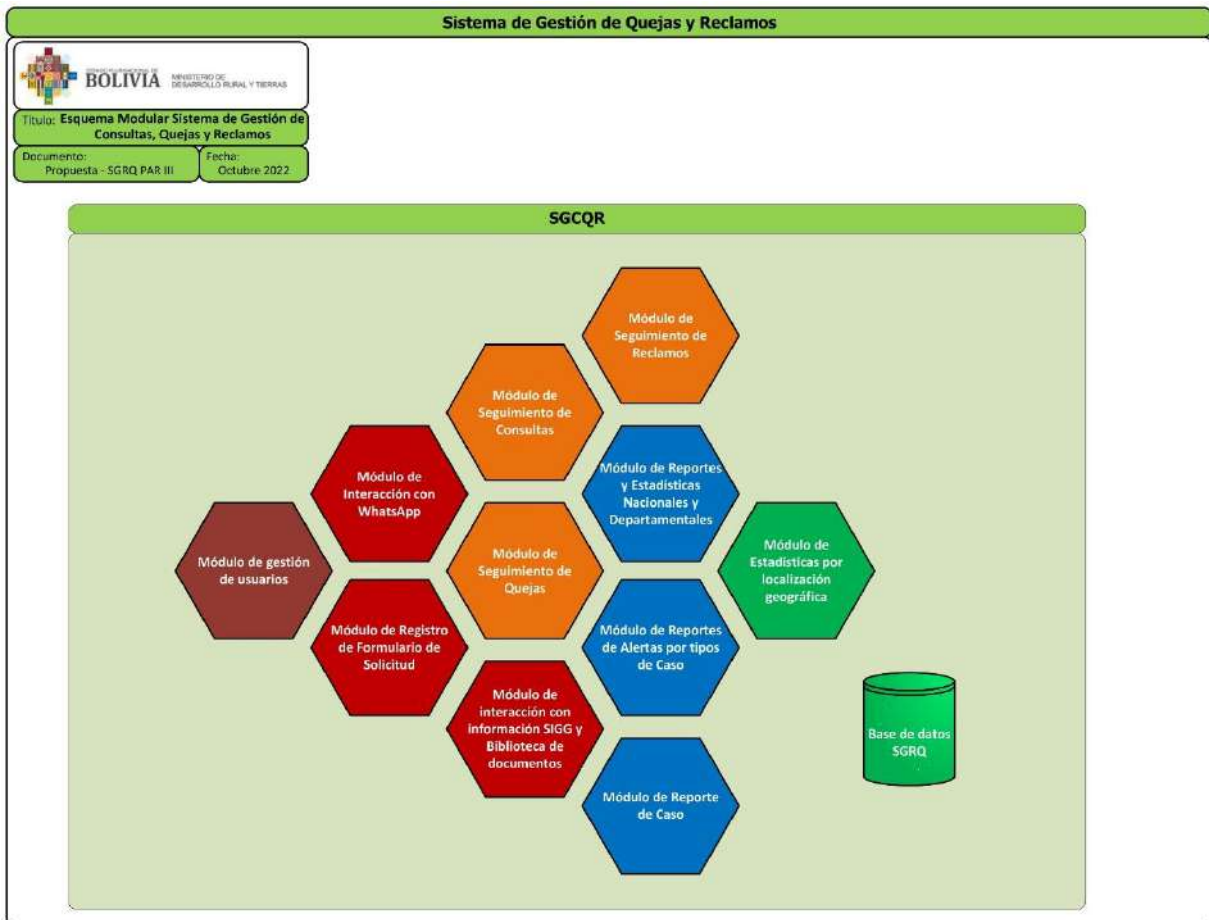


Diagrama de Módulos del SGCQR

5.7 Flujos de Información de las Solicitudes

A continuación presentamos los diagramas de flujo de datos para el registro de las solicitudes, consultas, quejas y reclamos, que se realizarán por alguno de los medios señalados en el capítulo 6.3

Naturalmente el inicio del registro se debe llenar en el formulario de registro, que deberá ser realizado por un funcionario designado del PAR.

5.7.1 Registro Inicial de la Solicitud

Intervienen:

- Solicitante, persona que realiza la consulta, queja o reclamo.

- Funcionario encargado de registro en el SGCQR del PAR.

Plazo:

- Inmediato

Proceso:

- El solicitante presenta su solicitud por uno de los *medios aceptados*.
 - Si el medio es **en persona** o **por teléfono**,
 - el encargado de registro registra los datos generales y registra la solicitud en el formulario de registro del SGCQR.
 - Asigna Tipo de Solicitud, si es Consulta, Queja o Reclamo, según la definición establecida.
 - Asigna Categoría, o área de la solicitud. Una de las 6 categorías definidas.
 - Asigna estado a Inicial.
 - Emite el ticket de solicitud y comunica y remite al celular registrado del solicitante por medio de la aplicación de comunicación con movil .
 - Si el medio es registro en la página web
 - el encargado de registro revisa la completeza de los datos generales en el formulario de registro del SGCQR.
 - Revisa el tipo de solicitud
 - Revisa la categoría de la solicitud
 - Asigna estado a Inicial.
 - Emite el ticket de solicitud y remite al celular registrado del solicitante por medio de la aplicación de comunicación con movil.
 - Si el medio es por aplicación Movil
 - el encargado de registro revisa la aplicación de de comunicación con movil y captura o restaura los datos solicitados
 - verifica la completeza de los datos generales en el formulario de registro del SGCQR.
 - Asigna Tipo de Solicitud.
 - Asigna Categoría, o área de la solicitud.
 - Asigna estado a Inicial.

- Emite el ticket de solicitud y remite al celular registrado del solicitante por medio de la aplicación de comunicación con movil.

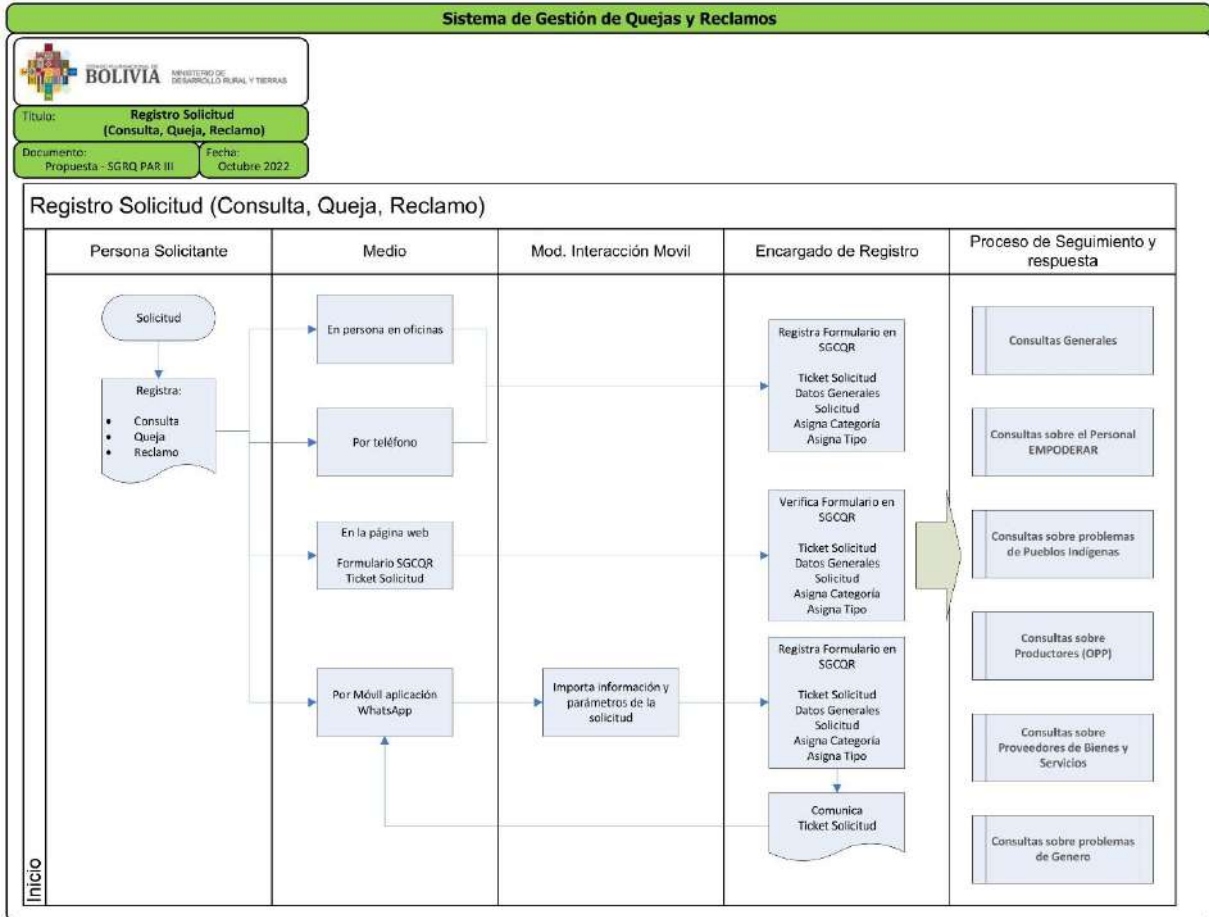


Diagrama flujo de Información Registro Solicitud (Consulta, Queja, Reclamo)

5.7.2 Flujo de Información Consultas

Si el tipo de solicitud es Consulta, se procede de la siguiente manera, pudiendo este flujo de información complementarse en el futuro.

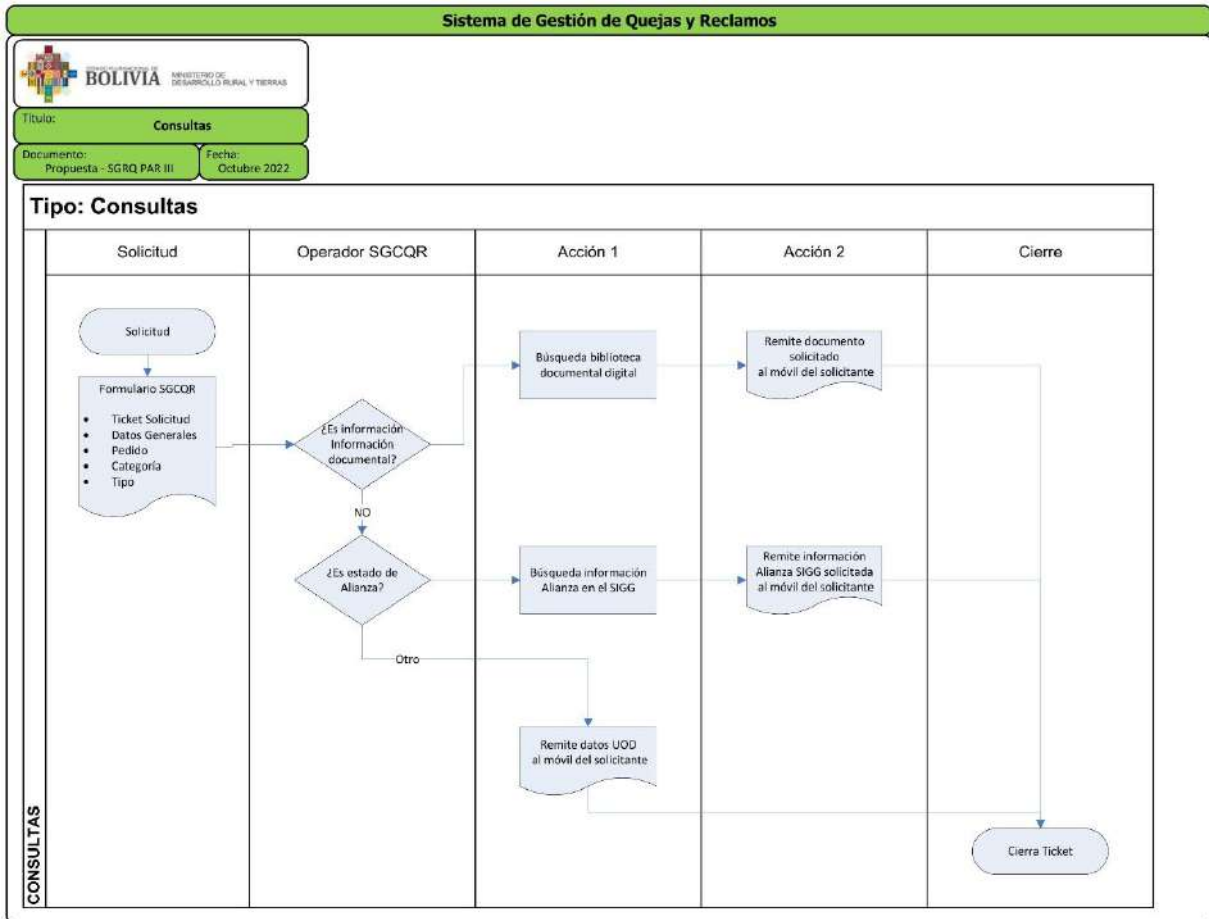


Diagrama flujo de Información de Solicitud

Intervienen:

- Funcionario encargado de registro en el SGCQR del PAR.

Plazo:

- Inmediato o el tiempo menor posible.

Proceso:

- Si la solicitud se refiere solamente a información
 - pueden ser plazos, etc. responde inmediatamente en persona o por la aplicación móvil al celular registrado.
 - cierra el ticket de solicitud.
- Si la solicitud se refiere a procedimientos administrativos,
 - consulta la biblioteca digital de documentos, cartilla, etc.
 - remite la información apropiada al móvil registrado.

- cierra el ticket de solicitud.
- Si la información se trata sobre una Alianza Rural o Proyecto,
 - consulta el módulo de información por alianza
 - remite la información apropiada al móvil registrado.
 - cierra el ticket de solicitud.

5.7.3 Flujo de Información Quejas

Si el tipo de solicitud es Queja, se procede de la siguiente manera, pudiendo este flujo de información complementarse en el futuro.

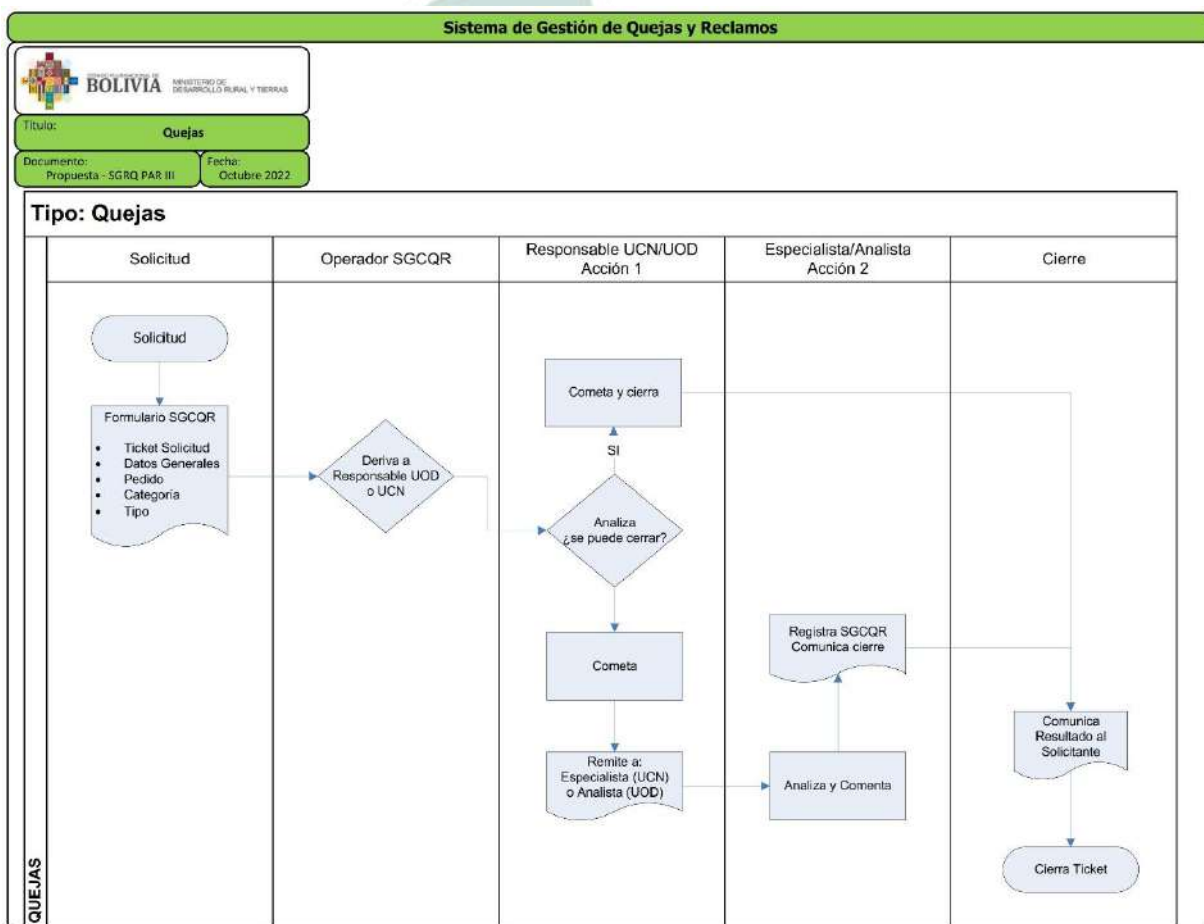


Diagrama flujo de Información de Queja

Intervienen:

- Funcionario encargado de registro en el SGCQR del PAR.
- Responsable UOD

- Si es necesario el especialista UCN o Analista UOD del área de la categoría.

Plazo:

- 7 días máximo.

Proceso:

- Paso 1: el encargado de registro de SGCQR deriva al operador de la UOD de la queja, o al especialista de la UCN del área clasificada.
- Paso 2: el operador regional/especialista verifica la pertinencia de la queja
 - Si no es pertinente, registra su respuesta y remite la misma al solicitante por medio del SGCQR y cierra el ticket de queja.
- Paso 3: Si es pertinente,
 - registra su respuesta y determina acción correctiva.
 - Paso 4: Puede solicitar opinión de especialista o analista del área involucrada derivando la queja.
 - El funcionario 2, emite su comentario y recomienda acciones
- Operador recibe nueva información y remite conclusiones aprobadas al móvil registrado del solicitante.
 - cierra el ticket de solicitud.

5.7.4 Flujo de Información Reclamos

Si el tipo de solicitud es Reclamo, se procede de la siguiente manera, pudiendo este flujo de información complementarse en el futuro.

Los reclamos en general deben tener un periodo de mayor análisis, más controles, el aporte de pruebas y recomendaciones sólidas que pueden ser avaladas por informes administrativos y legales.

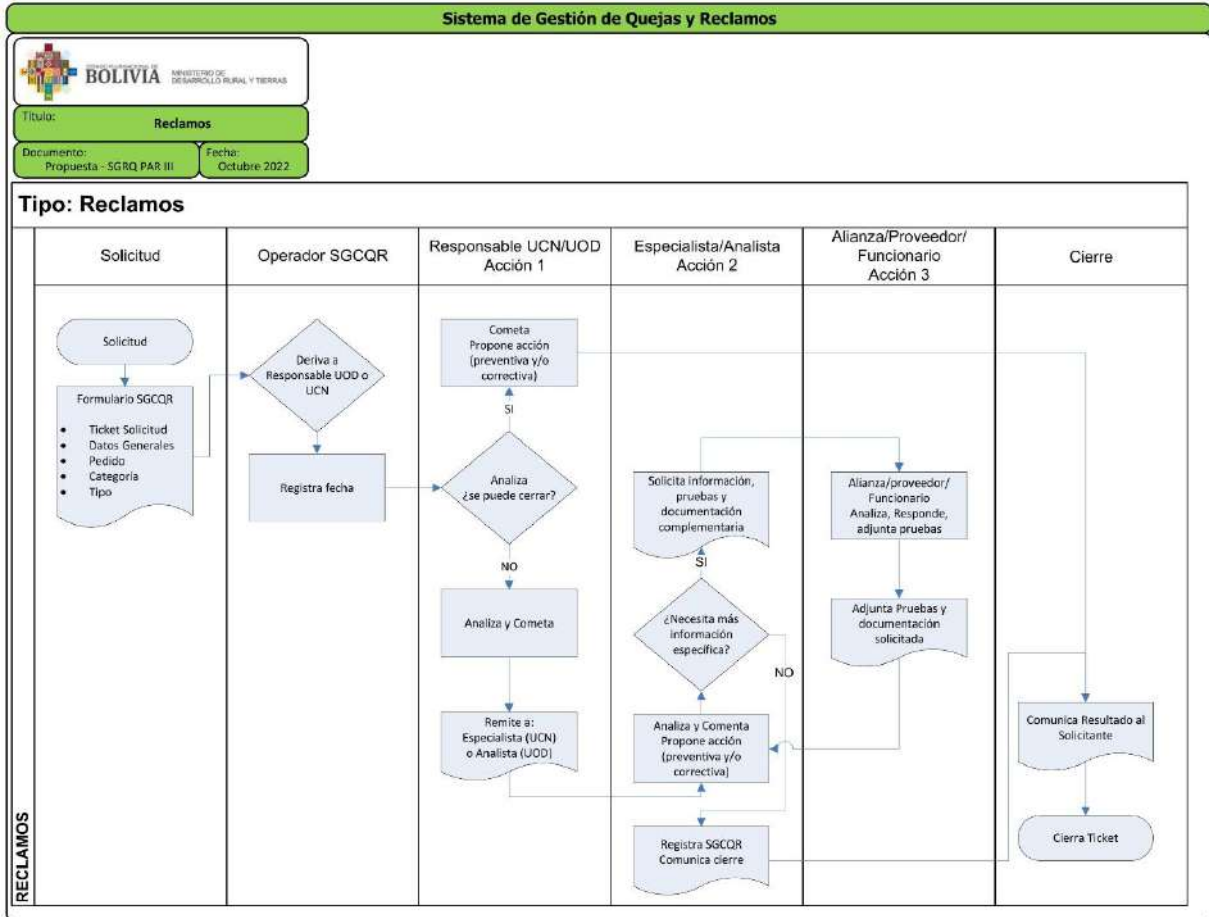


Diagrama flujo de Información de Reclamo

Intervienen:

- Funcionario encargado de registro en el SGCQR del PAR.
- Responsable UOD o Especialista UCN del área.
- Especialista UCN o Analista UOD del área de la categoría.
- Si es necesario, consulta legal.

Plazo:

- 2 semanas como máximo.

Proceso:

- Paso 1: el encargado de registro de SGCQR deriva al operador de la UOD de la queja, o al especialista de la UCN del área clasificada.
- Paso 2: el operador regional/especialista verifica la pertinencia del reclamo.

- Si no es pertinente, registra su respuesta y remite la misma al solicitante por medio del SGCQR y cierra el ticket de queja.
- Paso 3: Si es pertinente,
 - Operador/especialista registra su Comentario y acciones correctivas si es necesario,
 - solicita una segunda opinión de especialista o analista de las áreas involucradas.
- Paso 4: Especialista o analista (segundo)
 - Analiza reclamo y emite opinión especializada en el área
 - Su opinión puede coincidir con la del operador/especialista (primero) recomienda acciones correctivas y cierre del ticket.
- Paso 5: UOD
 - Si las opiniones del operador/especialista (primero) coinciden con el del especialista/analista (segundo), establecen acciones correctivas si es necesario, comunican su resolución y cierran el ticket.
 - Si las opiniones del operador/especialista (primero) no coinciden con el del especialista/analista (segundo), se deriva al Coordinador Nacional.
- Paso 6: UCN
 - El Coordinador Nacional juntamente con operador/especialista (primero) y especialista/analista (segundo), analizan las respuestas apropiadas al reclamo.
 - Si es necesario el Coordinador Nacional solicita opinión legal.
 - Con la presencia e informes de ambos funcionarios y el asesor legal si es necesario, el Coordinador Nacional, emite una resolución sobre el reclamo
 - Emite acciones correctivas
 - Se comunica al solicitante las resoluciones
 - Se cierra el ticket de reclamo.

5.7.5 Flujos Reclamos Específicos

A continuación mostramos 5 flujos adaptados para las categorías de reclamos, que se relacionan específicamente con los EAS, los cuales son:

- **EAS 2:** Procedimiento de gestión sobre mano de obra, de trabajadores del proyecto y de contratistas.
- **EAS 5:** Procedimientos sobre reasentamientos.
- **EAS 7:** Sobre pueblos indígenas y adecuación a los modos culturales de los mismos.
- **EAS 10:** Sobre la participación de las partes interesadas y divulgación de información.

- **Transversal de los EAS:** Sobre género y discriminación.

Y dividimos las categorías como:

- Reclamos sobre el Personal EMPODERAR (*EAS 2*)
- Reclamos sobre problemas de Pueblos Indígenas (*EAS 7*)
- Reclamos sobre Productores (OPP) (*EAS 10*)
- Reclamos sobre Proveedores de Bienes y Servicios (*EAS 10*)
- Reclamos sobre problemas de Género (*Transversal*)

Estos flujos deben entenderse como flujos de información y actividades NO limitativas, las cuales según la gravedad del caso, el Coordinador Nacional u Operador Regional pueden solicitar criterios a más actores que los mencionados en los diagramas, para tomar una decisión más justa, ética y técnicamente clara y transparente, para que el funcionamiento del EMPODERAR sea desarrollado con calidad en función de sus objetivos institucionales.

5.7.5.1 Sobre personal del PAR

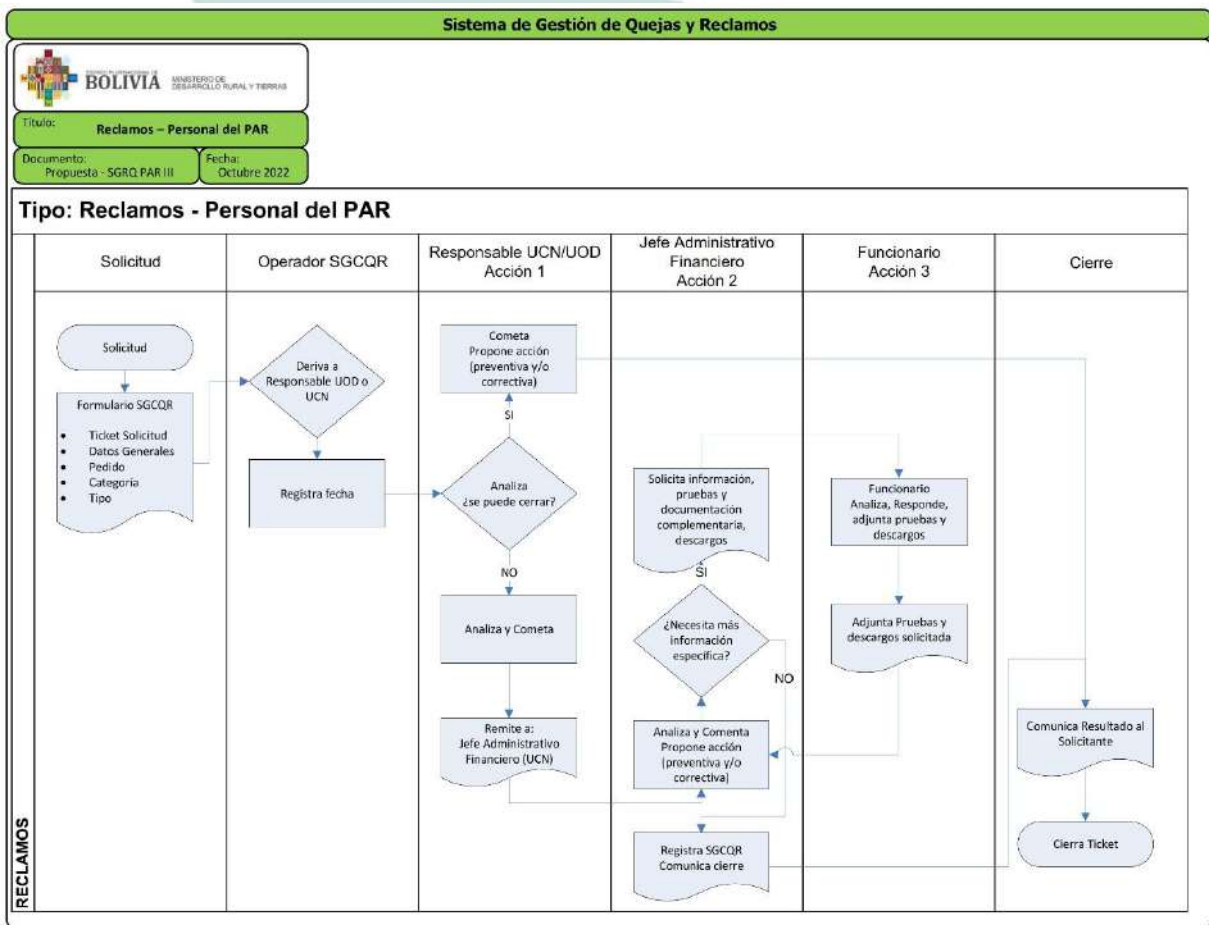


Diagrama Reclamos – Sobre personal del PAR

Tipo de reclamos

- ✓ Bases de licitación y contratos correspondientes.
- ✓ Atención de quejas para trabajadores de empresas contratistas y consultoras de supervisión socioambiental.
- ✓ Trabajo infantil

5.7.5.2 Sobre Pueblos Indígenas

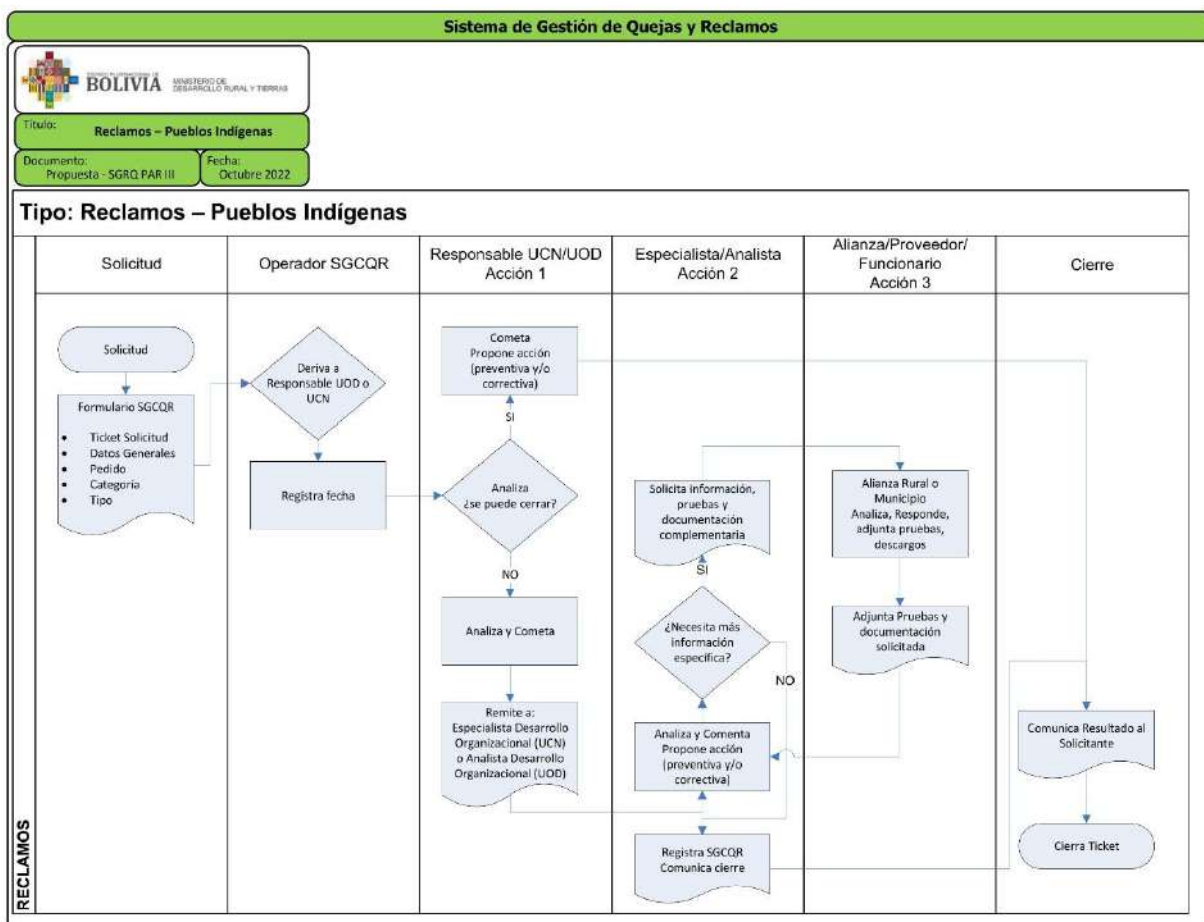


Diagrama Reclamos – Sobre Pueblos Indígenas

Tipo de reclamos

- ✓ Reaseantamientos involuntarios
- ✓ Impactos de desplazamiento físico (reubicación, pérdida de tierras o viviendas)
- ✓ Desplazamiento económico (perdida de tierras, bienes o acceso a bienes, que conduzcan a la pérdida de fuentes de ingresos o medios de subsistencia)
- ✓ Desalojos forzados
- ✓ Restricción al acceso a la tierra o al uso de otros recursos, propiedad comunal y los recursos naturales

- ✓ Participación de las partes interesadas para las inquietudes acerca de las medidas de compensación, reubicación y restablecimiento de los medios de subsistencia planteadas oportunamente por personas desplazadas.

5.7.5.3 Sobre Organizaciones de Productores

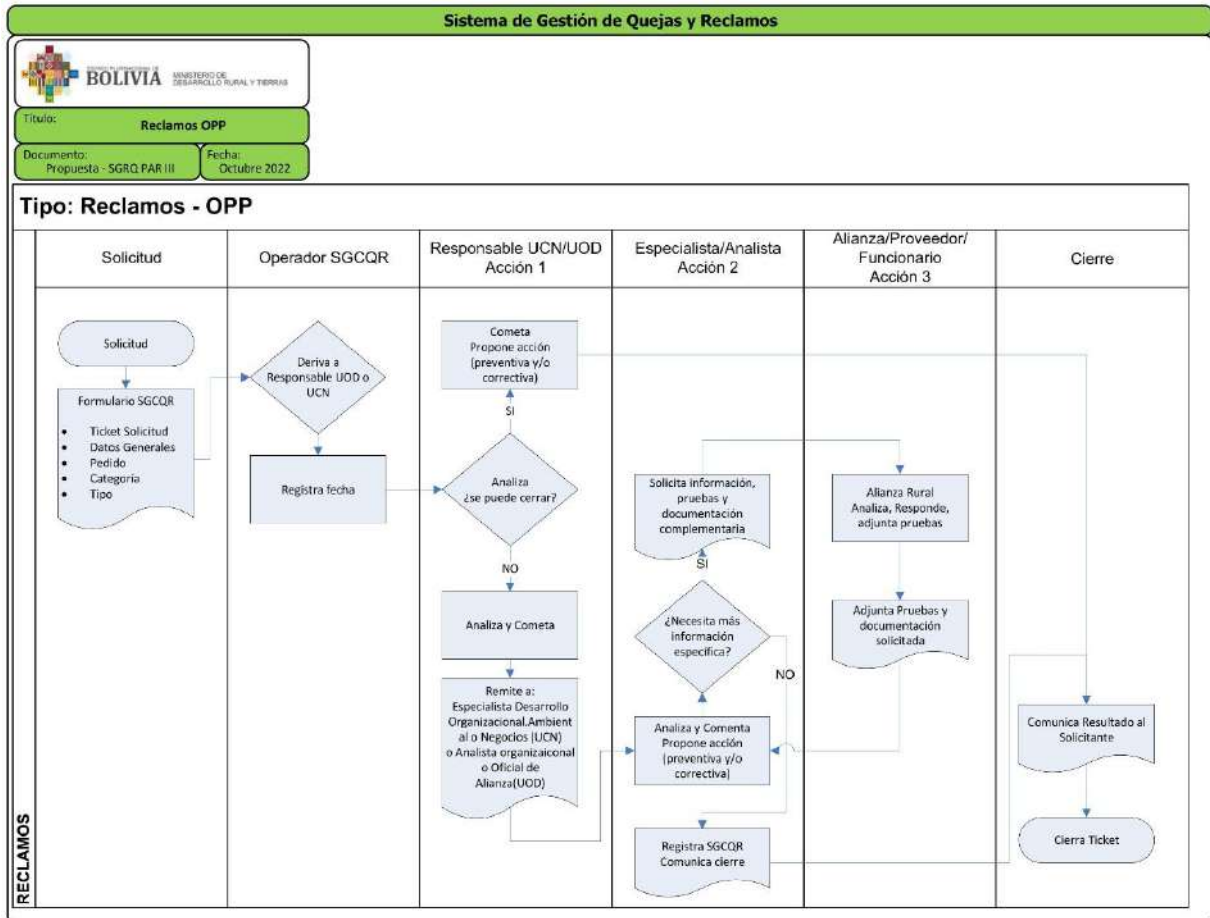


Diagrama Reclamos – Sobre Organizaciones de Productores

Tipo de reclamos

- ✓ Reclamos sobre las actividades de su proyecto
- ✓ No ejecución de los hitos de su proyecto
- ✓ Retraso de transferencias
- ✓ Retraso de entrega de maquinarias, equipamiento o proyecto

5.6.5.4 Sobre Proveedores de Bienes y Servicios

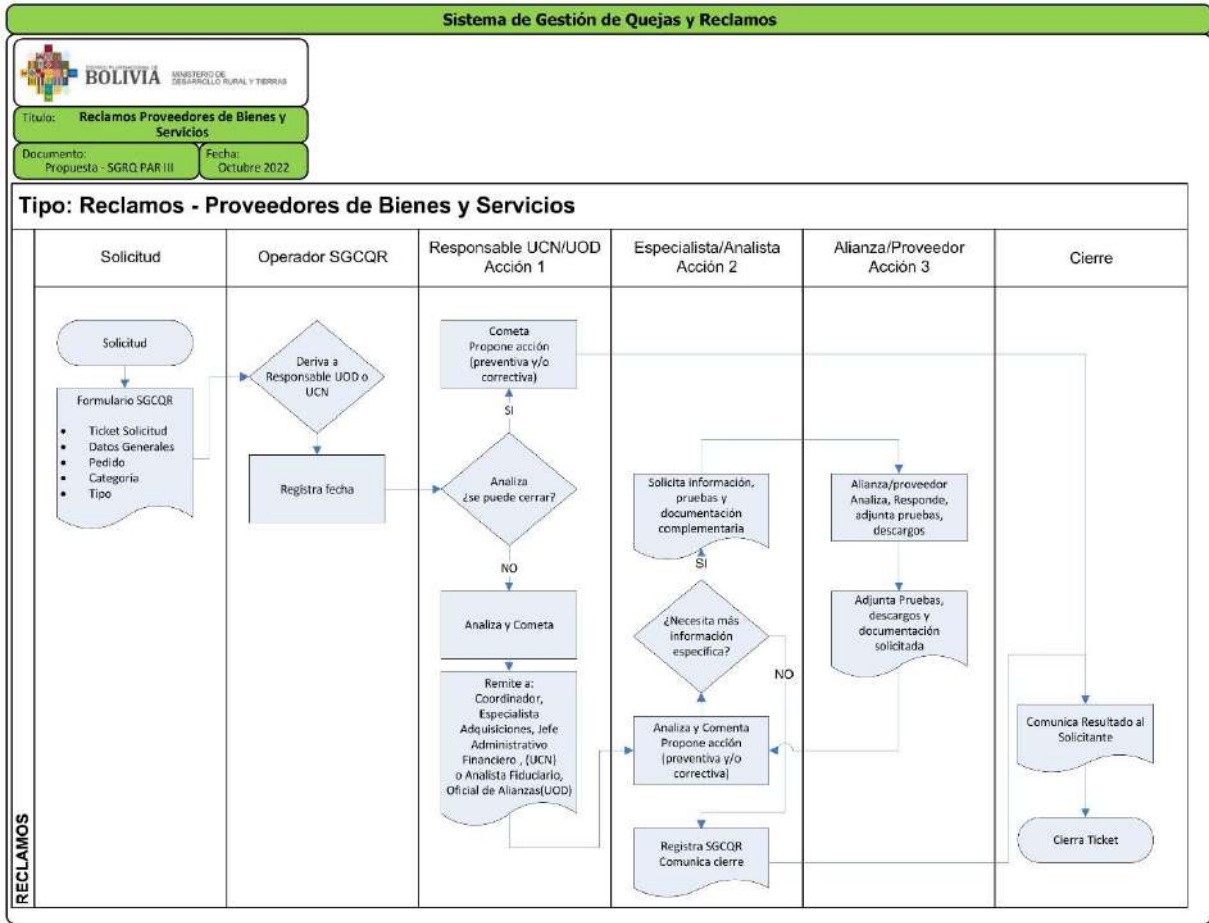


Diagrama Reclamos – Sobre proveedores de Bienes y Servicios

Tipo de reclamos

- ✓ Problemas respecto a compras de equipos, insumos y herramientas
- ✓ Problemas sobre la prestación de servicios
- ✓ Reclamos retraso de pagos
- ✓ Reclamos de procesos de contratación

5.7.5.5 Sobre Problemas de Reasentamiento



5.7.5.6 Sobre Problemas de Género

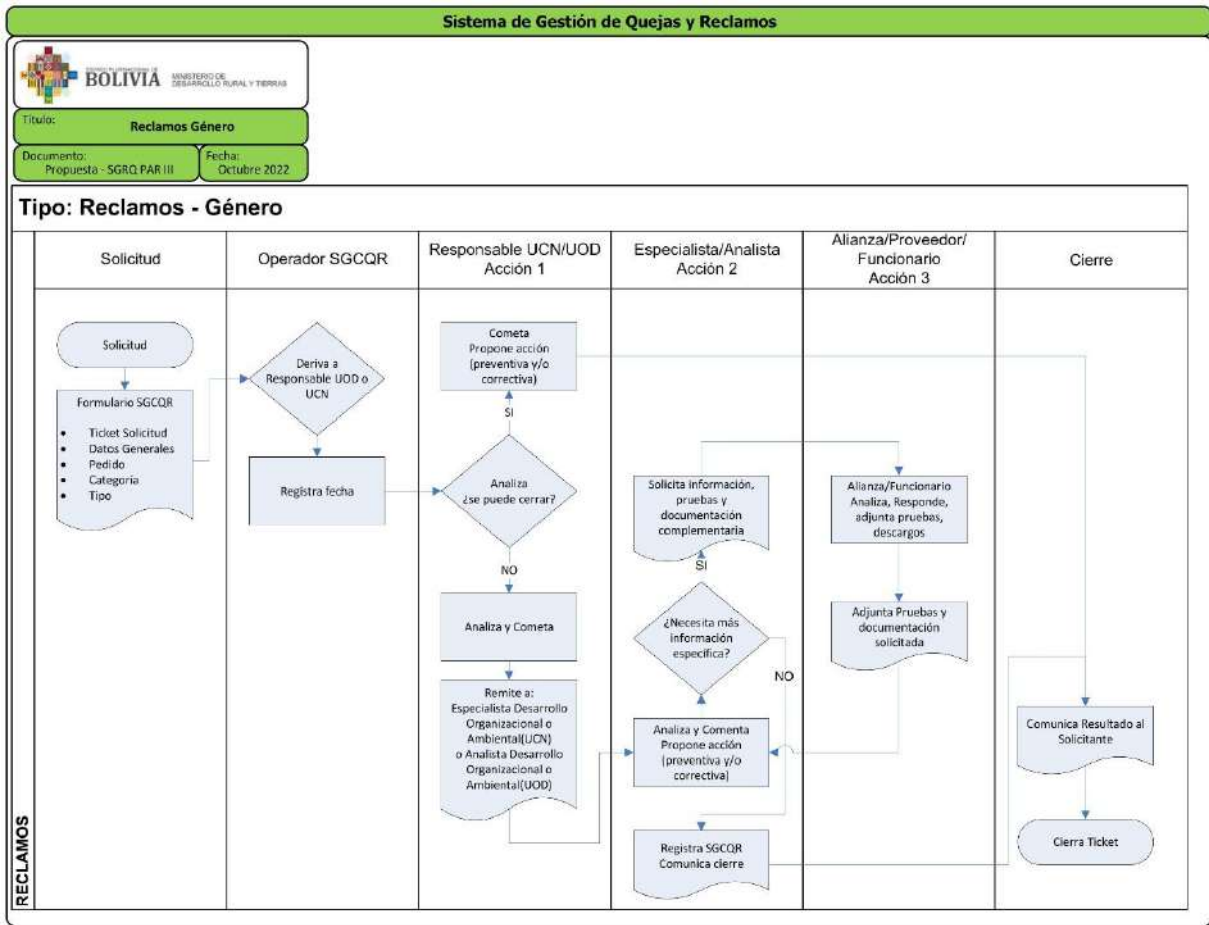


Diagrama Reclamos – Sobre problemas de Género o Discriminación

Tipo de reclamos EAS 10

- ✓ Problemas respecto a prestaciones de servicios relacionados con la violencia de género
- ✓ Discriminación a mujeres de pueblos indígenas
- ✓ Problemas de marginación a mujeres de pueblos indígenas
- ✓ Problemas de desplazamiento físico para grupos vulnerables en especial mujeres
- ✓ Acoso laboral a mujeres
- ✓ Maltrato laboral hacia las mujeres
- ✓ Problemas de compensación para las mujeres en caso de desplazamiento físico

6. Validación de datos, interfase y reportes.

- Todos los formularios y variables deben tener tareas de validación de datos, para asegurar la calidad de la información introducida en el sistema.
- Se debe diseñar formas visuales apropiadas bajo un estilo, ajustándose lo técnicamente posible a formatos estándares los formularios que se emplearán en la recolección de datos, aprovechando esta ventaja para que los técnicos transcriptoros en el presente y en el futuro realicen una introducción de datos y lectura de estos sin dificultades.
- Se elaborarán reportes específicos y genéricos estandarizados para todos los módulos, acordes a los requerimientos técnicos del PAR.
- En base a indicadores normalizados, se desarrollarán reportes dinámicos, generales y gerenciales de SGCQR del PAR.

7. Informes y reportes

El responsable del MQR realizará cada 6 meses un informe que contenga los reportes y sistematización de las quejas y reclamos, recibidos por el PAR III en diferentes niveles UCN, UODs y UORs, preparará el informe utilizando el Formulario 3, los mismos que se subirán al sistema SGCQR que contenga todos los reportes, con el objetivo de comunicar los avances del procesamiento, las implicaciones y estatus de las respuestas a la demanda planteada y será monitoreada por el responsable del MQR.



ANEXOS

ANEXO 1 Formulario 1 MQR

Formulario 1, para presentación de Quejas y Reclamos de forma escrita

FORMULARIO 1. RECEPCIÓN O PRESENTACIÓN DE CONSULTA, QUEJAS Y RECLAMOS						
Fecha						
Comunidad						
Departamento						
Comunidad Indígena		Si		No		
Nombre de la persona que presenta la consulta/queja/reclamo						
Dirección:						
Teléfono:						
Correo electrónico:		Llenar si tiene				
Documento de identidad:						
Presentación de:	Consulta		Queja		Reclamo	
Descripción de Consulta, Queja, Reclamo						
Para su llenado puede ser apoyado por encargado de recepción o comunicación de la oficina						

ANEXO 2

Formulario 2, de Respuesta a Quejas o Reclamos

FORMULARIO 2. RESPUESTA A QUEJAS O RECLAMOS					
Datos Generales					
Fecha					
Comunidad					
Departamento					
Datos Usuario					
Nombre de la persona que presenta la queja /o reclamo					
Dirección:					
Teléfono:					
Correo electrónico:					
Documento de identidad:					
Presentación de:	Queja		Reclamo		Sugerencia
Respuesta:					
En respuesta a la queja o reclamo presentada en la fecha sobre (describir naturaleza consulta o reclamo)					
Se informa que, luego de haber evaluado la queja o reclamo se ha decidido					
En caso de apelación por favor, comunicarse con:					
Canal de respuesta utilizado					
Escrito	Presencial	Teléfono	Correo	WhatsApp	
Otros:					
Nombre de la persona que informa:					
Firma de la persona que informa:					
Lugar y Fecha de Respuesta:					

ANEXO 3

Formulario 3, de Formato de Libro de Registros de Consultas, Quejas y Reclamos

N°	1. Identificación de la persona que presenta la situación		2. Naturaleza de la Queja, Reclamo		3. Medio de Presentación Utilizado por el usuario		4. Componente del PAR III involucrado	
1	Nombre		Describir		Escrito, Presencial, Verbal		Nacional:	
	Dirección		Fecha de Recepción:		Teléfono de Consulta, Correo Electrónico,		Departamental:	
	Teléfono		Persona que la recibió		WhatsApp, Buzón de Sugerencias en tiempo real		Otro:	
2	Nombre		Describir CQRS		Escrito, Presencial, Verbal		Nacional:	
	Dirección		Fecha de Recepción:		Teléfono de Consulta, Correo Electrónico,		Departamental:	
	Teléfono		Persona que la recibió		Redes Sociales, Buzón de Sugerencias en tiempo real		Otro:	