



# Mecanismo de Quejas y Reclamos a Nivel de Proyecto

01/03/2019

# 1 Introducción

## 1.1 Objetivo General

Describir la forma en que la organización gestiona las quejas, reclamos y posibles conflictos, con el objeto de darles respuestas adecuadas y lograr acuerdos satisfactorios.

## 1.2 Objetivos específicos

- Contar con una estrategia con enfoque integral para la recepción, identificación, seguimiento, monitoreo y resolución de quejas y reclamos que podrían generarse en el área de intervención del proyecto
- Generar responsabilidades para la resolución de quejas y reclamos
- Identificar cuellos de botella a ser mejorados respecto al desempeño del proyecto, la generación de beneficios y la medición de impactos.

# 2 Mecanismo de quejas y reclamos

Todos los proyectos, tienen definido un procedimiento de reclamación. Este proceso a nivel de proyecto contiene los siguientes pasos:

## 2.1 Difusión

ECOTIERRA y sus socios locales difundirán el procedimiento de reclamación a través de diferentes medios (ya sea seminarios, encuentros, consultas, radios y sitios web). Su difusión, será reiterada cada año, durante la ejecución del proyecto.

## 2.2 Recepción y registro de reclamos y/o sugerencias:

El Proyecto instalará buzones y libros de registros de quejas y reclamos y sugerencias en ubicaciones accesibles, incluyendo las oficinas de Café Selva Norte, las oficinas de las cooperativas y en las plantas. Por cada queja, se pedirá el nombre, correo electrónico, dirección y número de teléfono para poder responder. También, podrán presentarse solicitudes en línea a través de un formulario definido en el sitio web de ECOTIERRA y en los sitios web de los proyectos.

El controlador local tiene a su cargo la supervisión mensual de los buzones, libros de registro y el sitio web para registrar las solicitudes nuevas y analizar su validez. Tiene que asegurarse que colectamos las quejas al mínimo cada 60 días. Cuando un empleado de ECOTIERRA viaja a las coops puede llevar la caja de quejas al controlador a la oficina del proyecto, asegurándose de dejar otra caja. El controlador sacará fotos de todas las quejas escritas a mano, las salvará en un Dropbox, además de registrarlas en el registro de queja.

Todas las quejas y reclamos recibidas serán rastreadas y registradas. El acuse de recibo y el juicio de admisibilidad se enviarán dentro de los 60 días. La verificación de admisibilidad no emite juicios sobre los méritos de la queja o reclamación.

Se consideran quejas y reclamos inadmisibles a:

- Quejas que no están relacionadas con las operaciones del proyecto
- Quejas excesivas, repetitivas, frívolas o maliciosas

### CANADA

35 rue Belvédère Nord,  
Bureau 500 Sherbrooke  
(Qc) J1H 4A7

### PERU

Jirón Roberto Segura 600  
Jaén  
Cajamarca, Perú

### CÔTE D'IVOIRE

Cocody, les 2 Plateaux 7<sup>e</sup> tranche,  
Bat A, Res N2, Lot 3884B, Ilot 313,  
25 BP 1108 Abidjan 25

- Quejas y reclamos que previamente hayan sido presentadas o resueltas por otros mecanismos de revisión administrativa o judicial (en los casos que se refieren a la misma persona(s) y que contienen las mismas alegaciones),
- Quejas que se refieren a actividades criminales o violentas, cuales serán referidas al sistema legal de justicia,
- Quejas que buscan una ventaja competitiva desleal,
- Quejas que son conflictos comerciales, que puedan ser resueltas mediante acuerdos contractuales o a través de mecanismos de resolución en el ámbito legal civil,
- Quejas relacionadas a políticas gubernamentales o a las instituciones gubernamentales.

En los casos que la reclamación sea presentada de manera anónima, ECOTIERRA no podrá dar respuesta y a esto, pueden sumarse dificultades para analizar la solicitud, si no se suministra suficiente información.

Aun así, ECOTIERRA tiene en consideración todas las solicitudes recibidas, independientemente que se envíen mencionando la fuente como de forma anónima y en todos los casos, serán transmitidas al y a la Dirección de Sostenibilidad (ESG) de ECOTIERRA, cada mes.

### 2.3 Revisión y análisis del caso

En caso de que la reclamación sea clasificada como válida por el controlador, la queja se comunicará al Director de Sostenibilidad (ESG) quien trabajará con el gerente de proyecto para analizar el caso y buscar información adicional si es necesario.

Si la queja se trata del gerente de proyecto, el Director de Sostenibilidad (ESG) trabajará con el COO para analizar el caso y buscar información adicional si es necesario.

### 2.4 Definición de opciones de resolución y preparación de la respuesta

ECOTIERRA, a través del Controlador y los socios locales identificarán las causas, acciones correctivas, plazos y división de responsabilidades para cada caso de reclamo. Los involucrados quedaran registrados en el registro de quejas.

Si la reclamación no es compleja - significando que una medida correctiva simple o la aplicación de las recomendaciones proporcionadas por el personal de ECOTIERRA son suficientes - se enviará la respuesta por escrito, lo más rapido posible o dentro de los 30 días corridos, al reclamante.

Si por el contrario, el caso requiere un dialogo entre las partes interesadas para negociar la solución, la respuesta será enviada dentro de los 100 días corridos.

En caso que la reclamación no pueda ser resuelta entre las mismas partes interesadas, el reclamante tendrá que recurrir a una fuente de resolución de conflictos, en calidad de mediador. Cada interesado puede proponer un mediador y todas las partes interesadas acordar al mediador elegido. Si el caso no puede ser resuelto con un mediador elegido entre partes, cada interesado podrá proponer un mediador y entre los mediadores deberán seleccionar un mediador independiente, para resolver el caso.

### 2.5 Monitoreo y evaluación de resultados

El equipo ESG de ECOTIERRA realizará el seguimiento de las estadísticas, a los métodos de reclamación de proyectos, para garantizar su utilización eficaz y asegurar que las solicitudes sean gestionadas efectivamente y sus resultados serán incorporados a sus informes. De ser conveniente, el mecanismo de reclamación será adecuado para corregir ineficiencias.

#### CANADA

35 rue Belvédère Nord,  
Bureau 500 Sherbrooke  
(Qc) J1H 4A7

#### PERU

Jirón Roberto Segura 600  
Jaén  
Cajamarca, Perú

#### CÔTE D'IVOIRE

Cocody, les 2 Plateaux 7<sup>e</sup> tranche,  
Bat A, Res N2, Lot 3884B, Ilot 313,  
25 BP 1108 Abidjan 25

Toda la información referida a las quejas y reclamos, incluido su proceso de resolución, estará disponible para el público a pedido.

**CANADA**

35 rue Belvédère Nord,  
Bureau 500 Sherbrooke  
(Qc) J1H 4A7

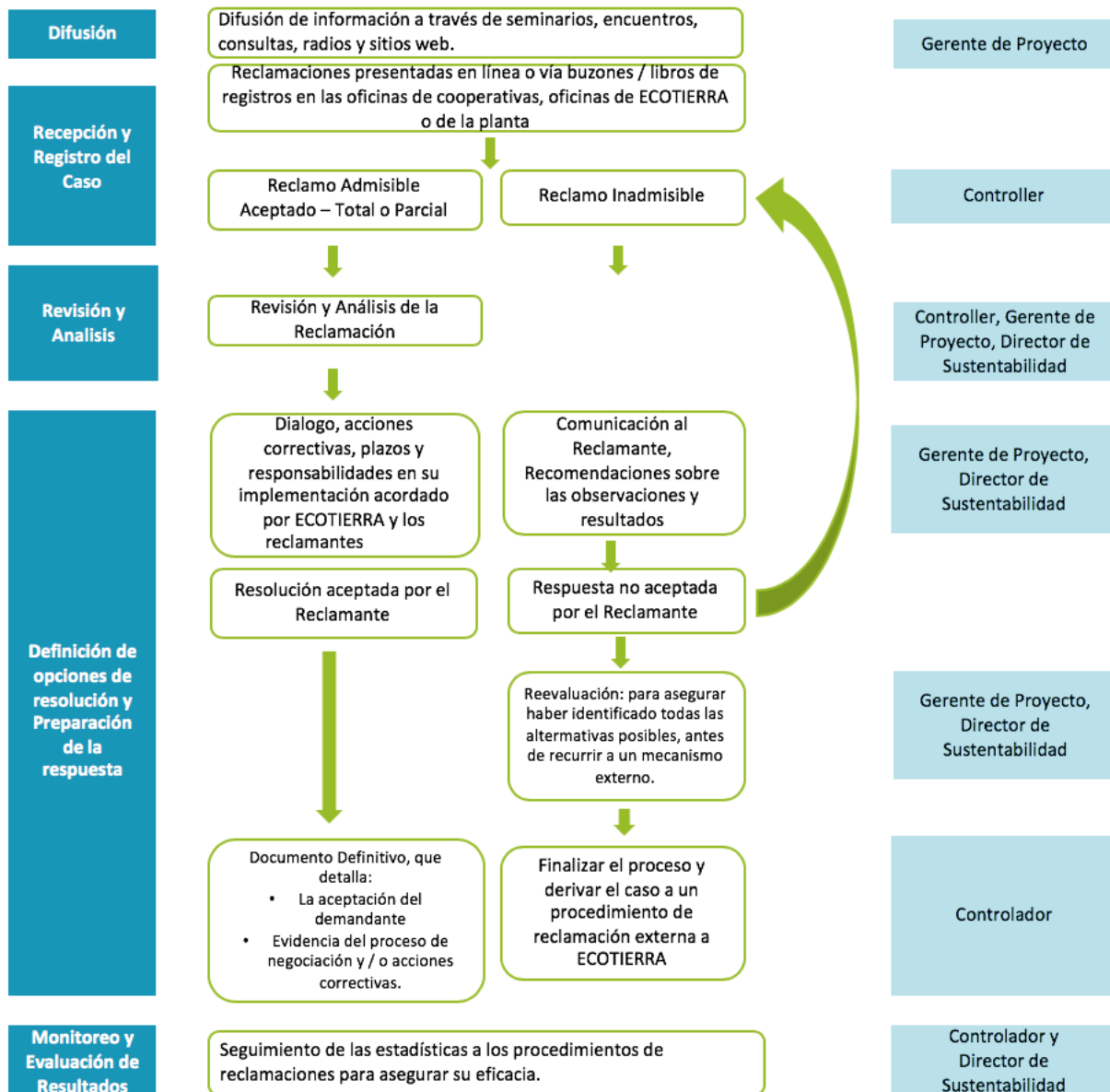
**PERU**

Jirón Roberto Segura 600  
Jaén  
Cajamarca, Perú

**CÔTE D'IVOIRE**

Cocody, les 2 Plateaux 7<sup>e</sup> tranche,  
Bat A, Res N2, Lot 3884B, Ilot 313,  
25 BP 1108 Abidjan 25

## Mecanismo de quejas y reclamos a nivel de proyecto



(Diseñado en base a la Nota de Buenas Prácticas: IFC 2009 – Manejo de los Reclamos presentados por parte de las comunidades involucradas en el proyecto)

### CANADA

35 rue Belvédère Nord,  
Bureau 500 Sherbrooke  
(Qc) J1H 4A7

### PERU

Jirón Roberto Segura 600  
Jaén  
Cajamarca, Perú

### CÔTE D'IVOIRE

Cocody, les 2 Plateaux 7<sup>e</sup> tranche,  
Bat A, Res N2, Lot 3884B, Ilot 313,  
25 BP 1108 Abidjan 25