



Procedimientos de Gestión Laboral

**Fecha Subvención: Julio 2023
CEPF-112560**

INSTITUTO DOMINICANO DE DESARROLLO INTEGRAL (IDDI)

Ubicación del subproyecto

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

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

Contenido

| | | |
|-----|---|-----------|
| 1. | ENTIDAD EJECUTANTE | 3 |
| 2. | TÍTULO DE LA SUBVENCIÓN | 3 |
| 3. | NUMERO DE LA SUBVENCIÓN..... | 3 |
| 4. | MONTO DE LA SUBVENCIÓN..... | 3 |
| 5. | FECHAS PROPUESTAS PARA LA SUBVENCIÓN | 3 |
| 6. | UBICACIÓN DEL PROYECTO..... | 3 |
| 7. | FECHA DE ELABORACIÓN DE ESTE DOCUMENTO | 3 |
| 8. | DESCRIPCIÓN GENERAL DEL USO DE MANO DE OBRA EN EL PROYECTO: | 3 |
| | <i>8.1. Trabajadores directos del proyecto:</i> | <i>4</i> |
| | <i>8.2 Trabajadores contratados del proyecto:</i> | <i>5</i> |
| | <i>8.3 Trabajadores de la comunidad:</i> | <i>5</i> |
| | <i>8.4 Trabajadores migrantes:</i> | <i>5</i> |
| | <i>8.5 Características de los trabajadores del proyecto:.....</i> | <i>6</i> |
| | <i>8.6 Calendario de requisitos de mano de obra:</i> | <i>6</i> |
| 9. | EVALUACIÓN DE RIESGOS LABORALES POTENCIALES CLAVES: | 6 |
| 10. | MEDIDAS DE MITIGACIÓN DE RIESGOS:..... | 6 |
| 11. | BREVE RESUMEN DE LA LEGISLACIÓN: TÉRMINOS Y CONDICIONES: | 8 |
| 12. | BREVE RESEÑA DE LA LEGISLACIÓN: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:..... | 9 |
| 13. | PERSONAL RESPONSABLE: | 9 |
| 14. | POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS:..... | 10 |
| 15. | TRABAJADORES CONTRATADOS: | 11 |
| 16. | TRABAJADORES COMUNITARIOS: | 11 |
| 17. | SISTEMA DE RECEPCIÓN Y MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS: | 11 |
| 18. | DIVULGACIÓN:..... | 12 |
| | ANEXO 1. SISTEMA DE RECEPCIÓN Y MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS:..... | 13 |
| | ANEXO 2: REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES:..... | 16 |

Resumen de la subvención

- 1. Entidad Ejecutante:** Instituto Dominicano de Desarrollo Integral.
- 2. Título de la subvención:** Actualización del Plan de Manejo y Reducción de las Amenazas a la Biodiversidad del Ecosistema para el Parque Nacional Montaña La Humeadora, República Dominicana
- 3. Numero de la subvención:** CEPF-112560
- 4. Monto de la subvención (Dólares USD):** 220,456.58
- 5. Fechas propuestas para la subvención:** Julio 2023 – Diciembre 2024
- 6. Ubicación del Proyecto:** República Dominicana (Provincias de San Cristóbal, San José de Ocoa, Monseñor Nouel) PNMLH
- 7. Fecha de elaboración de este documento:** marzo 2023
- 8. Descripción general del uso de mano de obra en el proyecto:**

Estos Procedimientos de Gestión Laboral (LMP, por sus siglas en inglés) han sido preparados para el Proyecto del Hotspot de Biodiversidad de las Islas del Caribe (P173464) del Fondo de Alianzas para los Ecosistemas Críticos (Subvención CEPF #112560 e implementado por Conservation International (CI). El Proyecto Actualización del Plan de Manejo y Reducción de las Amenazas al Ecosistema y la Biodiversidad del Parque Nacional Montaña La Humeadora, para ser ejecutado por el Instituto Dominicano de Desarrollo Integral (IDDI). El proyecto es un esfuerzo para contribuir a mejorar la conservación de la biodiversidad en la KBA ubicada en la República Dominicana

La iniciativa forma parte del Proyecto del Hotspot del Caribe (P173464) del Fondo de Alianzas para los Ecosistemas Críticos financiado por el Fondo Fiduciario para el Desarrollo de Políticas y Recursos Humanos del Banco Mundial e implementado por Conservation International (CI), con sede en Washington, DC, EE. UU., cuyo objetivo es mejorar la capacidad de las OSC para reducir las amenazas a la biodiversidad de importancia mundial en el Hotspot de Biodiversidad de las Islas del Caribe.

El LMP busca garantizar que se implementen medidas para administrar los riesgos asociados con el empleo en el marco del proyecto y ayudar a determinar los recursos necesarios para una planificación y administración efectivas. Establecen el enfoque para cumplir con la legislación laboral nacional, así como los objetivos del Marco Ambiental y Social (ESF, por sus siglas en inglés) del Banco Mundial, en particular el Estándar Ambiental y Social 2 (ESS2) sobre Trabajo y Condiciones Laborales. Es importante tener en cuenta que el LMP es un documento vivo y puede actualizarse para satisfacer las demandas del proyecto.

El LMP es aplicable a todos los trabajadores del proyecto, ya sea a tiempo completo, a tiempo parcial o temporal. Esta sección describe los requisitos de mano de obra del proyecto, con base en la información

disponible.

8.1. Trabajadores directos del proyecto:

El proyecto empleará trabajadores locales o migrantes. Se espera que para la escogencia de estos trabajadores se tome como prioridad las mujeres mayores de dieciocho años que cumplan con la misma valoración para el desempeño de la función. Habrá tres trabajadores directos del proyecto. El desglose de los trabajadores directos del proyecto se presenta en la siguiente **Tabla 8.1:**

Tabla 8.1: Personal del proyecto:

| Posición | Jurisdicción | Número de trabajadores | Momento de la participación de los/as Trabajadores/as | Estado | Sexo |
|--------------------------|----------------------|------------------------|---|------------------------|-----------|
| Coordinador del proyecto | República Dominicana | 1 | Julio 2023 a Diciembre 2024 | Trabajador nacional | Masculino |
| Especialista Forestal | República Dominicana | 1 | Julio 2023 a Diciembre 2024 | Trabajador nacional | Masculino |
| Especialista Social | República Dominicana | 1 | Julio 2023 a Diciembre 2024 | Trabajadora Nacional | Femenina |
| Biólogo/a | República Dominicana | 1 | Julio 2023 a Diciembre 2024 | Trabajador /a Nacional | |
| Especialista Financiera | República Dominicana | 1 | Julio 2023 a Julio 2024 | Trabajadora Nacional | Femenina |
| Total | | 3 | | | |

Se prevé que los trabajadores contratados se contraten a título individual. Los servicios de consultoría seguirán un proceso competitivo de adquisición. Una justificación por escrito describirá las características únicas que favorecen al proveedor de servicios identificados cuando se utiliza la contratación de fuente única. El desglose de los consultores se presenta en la siguiente **Tabla 8.2:**

Tabla 8.2: Consultores:

| Posición | Jurisdicción | Número de trabajadores | Momento de la participación de los/as Trabajadores/as | Estado |
|---|----------------------|-------------------------------|--|------------------------|
| Elaboración de relevamientos rápidos de fauna, flora, con énfasis en las especies detonantes. | República Dominicana | 2 | Julio 2023 a Abril 2024 | Trabajador/a Nacional |
| Brigadista Forestería Análoga | República Dominicana | 10 | Julio 2023 a Abril 2024 | Trabajador Nacional |
| Brigadista mantenimiento 15 ha / programa AbE | República Dominicana | 10 | Mayo 2023 a Abril 2024 | Trabajador/a Nacional |
| Auditor Externo | República Dominicana | 1 | Abril 2025 | Trabajador/a Nacional |
| Facilitadores/as para talleres | República Dominicana | 8 | Julio 2023 a Abril 2024 | Trabajador /a Nacional |
| Experto en elaboración Mapa de Zonificación | República Dominicana | 1 | Julio 2023 a Abril 2024 | Trabajador/a Nacional |
| Experto en preparación material audiovisual y materiales didácticos | República Dominicana | 1 | Julio 2023 a Abril 2024 | Trabajador/a Nacional |
| Experto en conducción de talleres de consultas y redacción Plan de Manejo | República Dominicana | 1 | Julio 2023 a Abril 2024 | Trabajador/a Nacional |
| Total | | 35 | | |

8.2 Trabajadores contratados del proyecto:

IDDI no prevé contratar trabajadores para este proyecto a través de un tercero o contratista.

8.3 Trabajadores de la comunidad:

No se espera que ningún trabajador de la comunidad sea empleado/contratado directamente por IDDI.

8.4 Trabajadores migrantes:

No se espera que trabajadores migrantes trabajen en el proyecto.

8.5 Características de los trabajadores del proyecto:

El IDDI es un empleador que ofrece igualdad de oportunidades y valora la diversidad y la inclusión. El IDDI no practica la discriminación en ninguna forma, ni tolera la práctica de la discriminación por motivos de raza, color, nacionalidad, religión, género, edad, etnia, orientación sexual, estado civil o discapacidad. Esto se aplica en todas las esferas del ciclo de vida del empleo.

Ninguno de los trabajadores directos y consultores es menor de 18 años, y dados los requisitos de calificación para los puestos, no se contratará a ningún menor de esta edad para trabajar en el proyecto, ya sea como trabajador directo o trabajador contratado.

Todos los trabajadores existentes están autorizados a trabajar en la jurisdicción donde normalmente están domiciliados, IDDI se asegurará de que todos los trabajadores directos y contratados adicionales para el proyecto tengan elegibilidad laboral.

8.6 Calendario de requisitos de mano de obra:

El calendario para los trabajadores directos como los consultores están establecidos en las tablas 8.1 y 8.2.

9. Evaluación de riesgos laborales potenciales claves:

La mayor parte del trabajo del proyecto se puede clasificar como trabajo en donde no se utilizará maquinaria pesada, trabajos en altura u otros trabajos peligrosos. La mayoría de los riesgos de salud y seguridad en el trabajo se relacionan algunos trabajos de campo y construcción de riesgos mediano, con los viajes nacionales para apoyar y evaluar actividades del proyecto. Actualmente, el COVID-19 presenta una amenaza para todos los trabajadores.

También existen riesgos para la salud y la seguridad en el trabajo asociados con los peligros naturales, en particular los peligros característicos de los países del cinturón de huracanes del Atlántico. Los trabajadores del proyecto también pueden estar expuestos a lesiones en el lugar de trabajo en las oficinas de IDDI o en trabajo de campo.

Aunque es poco probable, puede haber algún riesgo de discriminación y/o acoso, incluido el acoso sexual, en el lugar de trabajo, por motivos de género u otra característica protegida.

Los principales riesgos laborales que pueden estar asociados con el proyecto se resumen en la Tabla 10.1.

10. Medidas de mitigación de riesgos:

Las medidas de mitigación actualmente en vigor incluyen las siguientes:

- Todos los empleados de IDDI se benefician de un seguro médico; también tienen derecho a una compensación por lesiones relacionadas con el trabajo de acuerdo con la Ley Dominicana.
- El IDDI cumple con todas las leyes y reglamentos laborales y de seguridad social de la República Dominicana, que incluyen disposiciones sobre vacaciones personales anuales pagadas y licencia por enfermedad pagada hasta 6 meses.

- El IDDI tiene tolerancia cero para el acoso o discriminación de cualquier forma en el lugar de trabajo.

El proyecto también se adherirá a las pautas internacionales relacionadas con COVID-19, incluyendo:

- [Convenio de la OIT sobre seguridad y salud en el trabajo, 1981 \(Núm. 155\)](#)
- [Convenio de la OIT sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985 \(Núm. 161\)](#)
- [Reglamento Sanitario Internacional de la OMS, 2005](#)
- [Marco de Respuesta a Emergencias de la OMS, 2017](#)
-

El proyecto también garantizará que se cumpla con las pautas específicas de la OMS sobre COVID-19, junto con las Pautas del Banco Mundial: [Nota técnica: Consultas públicas y participación de las partes interesadas en las operaciones respaldadas por el Banco Mundial cuando existen limitaciones para realizar reuniones públicas, emitido el 20 de marzo de 2020.](#)

Tabla 10.1. Riesgos laborales potenciales y medidas de mitigación

| Principales riesgos laborales | Probabilidad del riesgo | Gravedad del riesgo | Descripción | Medidas de mitigación |
|--|-------------------------|---------------------|---|--|
| Accidentes (por ejemplo, accidentes de tránsito) | Medio | Alto | El personal del proyecto viajará por carretera desde Santo Domingo a las comunidades alrededor de las KBA prioritarias. Los accidentes de tránsito son comunes en las carreteras dominicanas. | Los vehículos de IDDI se mantienen en buenas condiciones y están cubiertos por un seguro de responsabilidad civil que incluye a pasajeros y terceros (requerido por la ley local). Los conductores están bien entrenados. Existen protocolos para reforzar los procedimientos de seguridad. La indemnización por lesiones relacionadas con el trabajo incluye las sufridas durante el viaje. |
| Emergencias de salud | Bajo | Alto | Emergencias de salud relacionadas con COVID-19 y riesgos de salud estándar como la gripe, etc. | El personal del IDDI está cubierto por el Seguro Nacional de Salud. Se harán cumplir los protocolos para evitar que el personal se enferme. |
| Eventos hidrometeorológicos (huracanes, tormentas tropicales) y otros desastres naturales. | Alto | Medio | Durante la vida del proyecto, la República Dominicana podría verse gravemente afectado por un evento hidrometeorológico u | El IDDI cuenta con infraestructuras físicas fuertes en Santo Domingo, que garantizan una recuperación a corto plazo para la continuidad de los procesos. |

| | | | | |
|--|------|------|--|---|
| | | | otros desastres naturales. La región del Caribe tiene hasta siete veces más probabilidades de experimentar un desastre natural que los estados más grandes, y cuando ocurre uno, sufre hasta seis veces más daños. | |
| Accidentes laborales en las oficinas del IDDI o lugares de trabajo remotos | Bajo | Bajo | | Todo el personal de IDDI tiene contemplado el derecho a compensación por enfermedad o lesión ocupacional bajo la ley. Se implementarán protocolos para garantizar la seguridad y prevenir lesiones. |
| Discriminación y/o acoso en el lugar de trabajo | Bajo | Alto | | Todo el personal recibe inducción sobre las políticas pertinentes. Estos serán reforzados e implementados a través de la capacitación continua del personal. |

11. Breve resumen de la legislación: términos y condiciones:

La Tabla 11.1 establece los aspectos claves de la legislación laboral nacional en todos los países del proyecto. Se emplearán trabajadores directos en República Dominicana. A los trabajadores directos se les pagará mensualmente de conformidad con las leyes nacionales y los procedimientos de gestión laboral. Las deducciones legales de los salarios cumplirán con las leyes nacionales; se informará a los trabajadores directos del proyecto las condiciones en que se realizarán dichas deducciones.

| País | Ley | Relevancia para ESS2 |
|----------------------|---|---|
| República Dominicana | Decreto Presidencial 522-06 sobre Seguridad y Salud en el Trabajo | Establece normas de seguridad y salud en el trabajo. |
| República Dominicana | Código del Trabajo de la República Dominicana (Ley 16 de 1992) | Prevé la regulación de las relaciones laborales y establece las normas de empleo, incluso con respecto al empleo de niños. Específicamente, el código prohíbe el empleo de niños menores de 14 años e impone restricciones al empleo de jóvenes menores de 18 años. |

| | | |
|----------------------|---|--|
| República Dominicana | Ley 87-01 de Seguridad Social y Decreto Presidencial 548-03 que regula el seguro nacional de accidentes del trabajo | Todos los trabajadores en la RD tienen derecho legalmente a una compensación del seguro nacional por lesiones relacionadas con el trabajo. |
| República Dominicana | Acuerdos de la Organización Internacional del Trabajo | El Congreso de la República Dominicana ha ratificado (y por lo tanto convertido en ley nacional) los acuerdos de la Organización Internacional del Trabajo, incluidos los relacionados con la salud y seguridad en el trabajo, la discriminación y el acoso. |

Tabla 11.1. Legislación laboral nacional relevante para el ESS2 en el país del proyecto

12. Breve reseña de la legislación: seguridad y salud en el trabajo:

La Tabla 12.1 establece los aspectos clave de la legislación nacional relevante para la salud y seguridad ocupacional en los países del proyecto y su relevancia para el ESS2.

Tabla 12.1: Legislación nacional relevante para la salud y seguridad ocupacional en los países del proyecto:

| País | Ley | Relevancia para ESS2 |
|----------------------|---|--|
| República Dominicana | Ley General de Salud (2001) | Define el papel del Estado en relación con el cumplimiento de los derechos ciudadanos a la salud. |
| República Dominicana | Acuerdos de la Organización Internacional del Trabajo | El Congreso de la República Dominicana ha ratificado (y, por lo tanto, convertido en ley nacional) los acuerdos de la Organización Internacional del Trabajo, incluidos los relacionados con la salud y la seguridad en el trabajo, la discriminación y el acoso. |
| República Dominicana | Ley 87-01 de Seguridad Social y Decreto Presidencial 548-03 que regula el seguro nacional de accidentes del trabajo | Todos los trabajadores en la RD tienen derecho legalmente a una compensación de un seguro nacional por lesiones relacionadas con el trabajo. Seguridad Social. La Ley 87-01 sobre el Sistema de Seguridad Social obliga a los patrones y sus trabajadores a cotizar al sistema, el cual prevé tres tipos de asistencia: (a) seguro médico, (b) seguro de vejez, invalidez y sobrevivencia (fondo de pensiones), y c) Seguro contra riesgos laborales. |

13. Personal responsable:

El personal responsable de la gestión y supervisión de las actividades relacionadas con el LMP se enumeran en la Tabla 13.1.

Tabla 13.1. Personal Responsable:

| Área | Función/individuo |
|--|---|
| Participación y gestión de los trabajadores del proyecto | Coordinador del Proyecto |
| Participación y gestión de contratistas | Coordinador del Proyecto Especialista Social |
| Seguridad y salud en el trabajo | Coordinador del Proyecto Especialista Social |
| Capacitación de trabajadores | Coordinador del Proyecto Especialista Social |
| Abordar las quejas de los trabajadores | Coordinador del Proyecto |

14. Políticas y procedimientos:

Dada la naturaleza del proyecto, no se prevén riesgos laborales importantes. Sin embargo, las medidas de mitigación se establecerán mediante la incorporación de cláusulas estandarizadas en los documentos contractuales para que todos los trabajadores conozcan las obligaciones Ambientales y Sociales del proyecto. Los concesionarios y el IDDI, velarán por el cumplimiento de las cláusulas. Estas cláusulas incluirán la NO tolerancia de la violencia de género (VG), el acoso sexual y la explotación y el abuso sexual, la discriminación. Los trabajadores del proyecto serán empleados sobre la base de la igualdad de oportunidades y no habrá discriminación en lo que respecta a la compensación, las condiciones de trabajo y los términos de empleo. Todos los trabajadores/as del proyecto recibirán capacitación sobre el Código de Conducta, así como sobre cualquier medida de OHS requerida bajo ESS2.

Edad de Empleo:

- La edad mínima para trabajar en el proyecto es de 18 años.
- El proceso que se seguirá para verificar la edad de los trabajadores del proyecto es la cédula de identidad y electoral y/o el pasaporte. Todos los empleados potenciales deberán presentarlos al Coordinador del Proyecto antes de ser contratados.
- El procedimiento que se seguirá si se encontraran trabajadores menores de edad trabajando en el proyecto: Si algún consultor se encontrara contratando a personas menores de dieciocho años, será inmediatamente relevado de sus funciones.
- El procedimiento para realizar evaluaciones de riesgo para trabajadores con edades comprendidas entre la edad mínima y los 18 años: la agencia implementadora y su socio realizarán un seguimiento regular para garantizar que no se emplee a nadie menor de dieciocho años y que se cumplan todos los requisitos del ESS2.

En virtud de este Proyecto, todos los consultores recibirán un contrato por escrito, de conformidad con el Código del Trabajo Dominicano, en el que se detallarán los términos y condiciones para ejecutar el trabajo para el que han sido contratados. Los términos y condiciones de empleo tomarán las disposiciones adecuadas para los períodos de descanso por semana, vacaciones anuales, licencia por enfermedad, maternidad y vacaciones y luto según lo estipulado en el Código de Trabajo según los términos y condiciones congruentes con el código de trabajo dominicano:

- Todos los salarios son por contrato con un monto fijo por cada año de trabajo dado.
- El personal será tanto a tiempo completo como a tiempo parcial.
- El horario máximo es de 40 horas semanales.
- Se firmarán contratos con cada miembro del personal con un esquema de responsabilidades y un código de conducta.

Los consultores del proyecto también recibirán un Código de Conducta. Los consultores del proyecto serán administrados de acuerdo con los términos y condiciones descritos en su contrato firmado. El Coordinador del Proyecto será responsable de supervisar la ejecución de los contratos, también serán responsables de garantizar que todos los consultores o personas contratadas para el proyecto estén implementando las actividades del proyecto de acuerdo con los Términos de Referencia acordados que formarán parte del contrato.

Adicionalmente, se pondrá a disposición de todos los trabajadores/as contratados/as como parte del proyecto una copia del Mecanismo de Atención de Quejas y Código de Conducta de los trabajadores/as.

15. Trabajadores contratados:

EL IDDI no prevé contratar trabajadores para este proyecto a través de un tercero o contratista. Si sucediera, los contratistas deberán cumplir con las leyes laborales nacionales y garantizar el cumplimiento de los requisitos de la ESF.

16. Trabajadores comunitarios:

No se espera que ningún trabajador de la comunidad sea empleado/contratado directamente por IDDI, y no se esperan subvenciones secundarias o subproyectos bajo IDDI.

En caso de que se identifique la necesidad de contratar trabajadores comunitarios, este documento se modificará de conformidad con las directrices del Banco antes de dicha contratación.

17. Sistema de Recepción y Manejo de Quejas, Reclamos y Sugerencias:

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.

El IDDI constituirá un Comité de QRS y tendrá como objetivo atender y gestionar las quejas, reclamos y sugerencias, de manera oportuna, confidencial y objetiva, con el fin de garantizar la mejora en las actividades desarrolladas y velar por el cumplimiento 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).

Pueden presentar quejas, reclamos y sugerencias: Los actores locales, pobladores de las zonas de influencia directa e indirecta del proyecto, autoridades y organizaciones sociales, ya sea en forma personal o a través de representantes legítimos.

Pasos para la implementación del Sistema de recepción y manejo de quejas, reclamos y sugerencias (Anexo 1)

- a) Registro de una queja, reclamación o sugerencia
- b) Validación de la queja, reclamación o sugerencia.
- c) Análisis y Resolución.
- d) Seguimiento y evaluación de los resultados.

18. Divulgación:

El contenido del “Procedimiento de Gestión Laboral” y el “Sistema de Recepción Quejas, Reclamos y Sugerencias” serán difundidos públicamente a través de la página web del IDDI (www.iddi.org) y será entregado de manera física a las partes interesadas.

Se cuenta con la Guía de Información y Transparencia en donde se describen los pasos para aplicar durante el proyecto los procesos de información, divulgación y transparencia a través del Mecanismo de Quejas, Reclamos y Sugerencias, este será compartido con los actores locales y entes interesados, así como el tener a la disposición los mecanismos para reclamos a través de la pagina web del IDDI <https://iddi.org/denuncias/>. Esto incluirá el acceso constante a la Línea Directa de Ética de CEPF: <https://secure.ethicspoint.com/domain/media/en/gui/10680/index.html>

ANEXO 1. Sistema de Recepción y Manejo de Quejas, Reclamos y Sugerencias:

a) Registro de una queja, reclamación o sugerencia

Para el registro de una queja, reclamación o sugerencia se implementarán los siguientes canales para recolectar y procesar las mismas:

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. (Anexo 2.)

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 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 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.

c) Análisis y seguimiento

Para el Analisis y seguimiento de las Quejas, Reclamos o Sugerencias el Comité designado se guiara 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 QRS 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 QRD. 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.

a) 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 tomando en cuenta el 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:

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 si así lo amerita.

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 o hayan realizado acciones que afecten la transparencia y buen desempeño del 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.

b) 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 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 reclamo

- 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

Anexo 2: Registro de quejas y reclamaciones:

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

| Formulario de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias | | | | |
|---|----------|-----------------|-------------|--|
| Fecha: | | N.- Referencia: | | |
| CALIFICACIÓN | Reclamo: | Queja: | Sugerencia: | |
| Nombre: _____ | | | | |
| Datos de Contacto: _____ | | | | |
| Comunidad: _____ | | | | |
| Detalles de la Reclamación: | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Sucesos en el tiempo: | | | | |
| Acciones tomadas: | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Viabilidad: | | Si | No | |
| Fecha de resolución: | | Estado: | | |
| | | | | |
| | | Revisado por: | | |
| | | | | |
| | | | | |