

MECANISMO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (MARRC)

1 Mecanismo de Atención de Reclamos y Resolución de Conflictos

El Mecanismo de Atención de Reclamos tiene como objetivo arbitrar los medios y mecanismos para facilitar la recepción de inquietudes (consultas, reclamos, quejas, sugerencias) de las partes interesadas y afectadas del Programa, y responder a las mismas a fin de solucionarlas y de anticipar potenciales conflictos.

En los casos en los que no sea posible evitar conflictos, deberá promover la negociación y esforzarse en alcanzar la resolución de éste, de forma que todos los actores involucrados (incluyendo el Programa) se vean beneficiados con la solución.

El Mecanismo de Atención de Reclamos y Resolución de Conflictos deberá estar en funcionamiento a lo largo de todo el Programa. El procedimiento de gestión de quejas y reclamos deberá cubrir el proceso de recepción, gestión o tratamiento del reclamo y el cierre documentado de este.

El Mecanismo contará con las siguientes etapas:

1. Recepción y registro de reclamos.
2. Evaluación y respuestas del reclamo
3. Monitoreo y Cierre

2 Recepción y registro de Reclamos

El Mecanismo de gestión de reclamos de este programa contempla dos tipos de procedimientos relacionados con la gestión de quejas y reclamos que deben ser articulados. Por un lado, un procedimiento asociado a las quejas y reclamos que recepcionará el organismo proponente (provincia o municipio) y el Organismo Ejecutor; y por otro un procedimiento asociado a la gestión de quejas y reclamos de obra que cada contratista debe instrumentar e informar al Organismo Ejecutor.

La recepción de los reclamos se realizará a través de los siguientes mecanismos:

Organismos Proponente:

- (i) el organismo proponente (provincial o municipal) habilitará una sección en su sitio web, un número de teléfono específico y una dirección de email específica a usarse durante la etapa de diseño, construcción y operación;

Ejecutor:

- (ii) el Organismo Ejecutor habilitará una sección en su sitio web o un email que funcione como alternativa adicional a la del organismo proponente para la recepción de consultas y reclamos;

Empresa Contratista:

- (iii) durante la etapa constructiva, las empresas contratistas contarán con un buzón de reclamos en los obradores. Se presentan los contenidos del Mecanismo de Quejas y Reclamos del Contratista en el [Anexo. Planes de Gestión Ambiental \(PGAS\): Contenidos Mínimos y Requisitos.](#)

La recepción y registro de reclamos será accesible por igual a las personas desfavorecidas o vulnerables, incluidos los pueblos indígenas, las personas con discapacidad, las mujeres y las personas de orientaciones sexuales e identidades de género diversas.

La información sobre los medios de recepción de reclamos se deberá difundir en los distintos medios de divulgación usados por el Programa, entre los que se encuentran:

1. **En la página web específica para el Programa**, dentro del sitio web del Organismo Ejecutor, donde se describan los principales componentes y proyectos financiados en el marco del Programa. Allí deberá incluirse el responsable y datos de contacto para el envío y recepción de reclamos y consultas referidas al Programa, así como el procedimiento detallado para gestión de los reclamos, incluyendo plazos y etapas;
2. **En la cartelería de obra** de cada proyecto se incluirán los datos de contacto del organismo proponente y del Organismo Ejecutor para recepción de reclamos (teléfono, correo electrónico y sitio web). La cartelería explicativa se coloca en las ubicaciones de obradores, en las inmediaciones del área de intervención y en los accesos a rutas principales; y
3. **En Reuniones informales** en lugares cercanos a la obra para la difusión y comunicación de actividades relacionadas con la preservación y conservación ambiental definidas en el proyecto, así como para difundir los medios para atender a inquietudes y reclamos. En estas reuniones se difundirán los datos de contacto del organismo proponente y del Organismo Ejecutor para recepción de reclamos (teléfono, correo electrónico y sitio web).

3 Evaluación y Respuesta del Reclamo

Los reclamos recibidos por el organismo proponente/Organismo Ejecutor por todos los medios de recepción habilitados durante la implementación del Programa deben ser atendidos y categorizados de acuerdo a lo siguiente:

NO ADMISIBLE: Las quejas o reclamaciones que no cumplan con uno o más de estos requisitos:

- No está relacionado directamente con el programa, sus contratistas o subcontratistas.
- No hay una causa real de la acción.
- Hay otros mecanismos formales e instituciones para presentar la queja.

IMPORTANCIA BAJA: Esta categoría corresponde a las quejas que no requieren resolución, sino que sólo requieren información o una cierta clarificación que debe facilitarse al reclamante. Esta categoría incluye quejas que han sido previamente evaluadas y recibieron una respuesta definitiva del Programa.

IMPORTANCIA MEDIA: Las quejas y reclamaciones relacionadas con la salud, el medio ambiente, la interferencia a los servicios y los contratistas y subcontratistas.

IMPORTANCIA ALTA: Incluye las quejas relacionadas con la seguridad del personal, así como de aquellos relacionadas con la salud y seguridad de los frentistas de obra, daños a la propiedad privada, violencia sexual y de género, etc.

Los reclamos serán registrados en el formulario que se presenta en la tabla 1, en caso de que un reclamante no desee identificarse se mantendrá en confidencialidad la identidad de este y/o se manejará como anónimo.

Tabla 1 – Modelo de Ficha de Atención de Reclamos

Formulario de Atención de Reclamos					
Fecha:		Hora:		Lugar:	
Recibida vía:	<input type="checkbox"/> e-mail	<input type="checkbox"/> teléfono	<input type="checkbox"/> página web	<input type="checkbox"/> otro	_____
Recibido y Procesado por:	(Nombre Completo de la persona y entidad)				

Formulario de Atención de Reclamos	
Tipo de acercamiento:	Opciones: (i) Reclamo, (ii) Pedido puntual de Información, (iii) Consulta
Descripción del reclamo o consulta:	
Proyecto/Obra:	
N.º de Seguimiento:	
Datos de Contacto del Reclamante	
Nombre:	
Teléfono:	
Email:	
Dirección:	Ciudad
Género:	
Sector que representa en su reclamo o consulta	Opciones: (i) Individuo, (ii) Organismo de Gobierno, (iii) Privado (iv) Organización no Gubernamental
Firma del Reclamante	(en casos de recepción física de reclamo)
Gestión del Reclamo	
Categorización del reclamo/Importancia	alta media baja
Fecha en que se resolvió	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Plan de Acción	
Forma en que se resolvió	
Firma de quien recibió y procesó:	

Todos los reclamos que correspondan a actuaciones de otros organismos y que no estén bajo la influencia directa del Programa se derivarán al organismo que corresponda, en un plazo máximo de 30 días calendario. También se informará al reclamante sobre la continuidad del reclamo.

Para todo reclamo que corresponda a la órbita de actuación del Programa es decir de importancia media y alta, se debe acusar recibo dentro de los dos días hábiles de recibido, e iniciar de manera inmediata, de acuerdo con la importancia, el tratamiento de la cuestión levantada.

En todos los casos, se llevará un registro de reclamos recibidos, fecha de recepción, responsable, plan de acción, acciones tomadas, respuestas y fechas, y estado.

Verificación in situ, respuesta, cierre y solución del reclamo

Según la categorización del reclamo, se realizará una visita al lugar y/o visita a los reclamantes. Tal visita se deberá realizar dentro de un plazo de 5 días de recibido el reclamo.

Durante la visita se labrará un acta que puede ser de dos tipos:

1- Acta de informe de situación.

Se realiza en presencia o ausencia del reclamante. El personal de la Contratista que participa de la visita, luego de analizar la situación, labrará un acta, donde se describirá técnicamente la situación denunciada. De estar presente el reclamante, el acta reflejara tanto la perspectiva de los técnicos presentes, como la del/os reclamantes.

2- Acta de informe de situación y compromiso de reparación.

El Acta de informe de situación y compromiso de reparación, se elaborará solo en presencia del/os denunciados, y solo si se llega a un compromiso de mutuo acuerdo. El proceso es el siguiente:

1- Análisis, in situ, de la situación.

2- Elaboración de un acta de informe de situación (descrita anteriormente).

3- Negociación entre Contratista y Reclamante/Denunciante/s

4- Si se produjera un acuerdo de solución, con plazos estipulados (de mutuo acuerdo) que la empresa se compromete a cumplir, se labrara el Acta de Compromiso y Reparación.

5- Para que este tipo de acuerdo se alcance, deben darse dos condiciones: (a) que el personal de la Contratista que firma el compromiso tenga el grado de responsabilidad y poder de decisión suficientes para adquirir este compromiso de cumplimiento y (b) que el/los reclamantes estén informados de que pueden no asumir un acuerdo en esta instancia y que consideren los tiempos asumidos como prudenciales. De no producirse estas condiciones se fijará una reunión entre la Contratista y el/los reclamantes, con fecha de común acuerdo.

Ambos tipos de acta, serán remitidos por el responsable social al jefe de obra, a la Inspección de Obra y de estos al AAS, dentro de los 5 días siguientes a la firma de la misma. Las actas serán respaldadas con las firmas de los involucrados, lista de participantes en caso de reuniones, informe de temas tratados, razones de consultas, tipo de conflictos emergentes o posibles, metodología de resolución, conclusiones y compromisos asumidos, respaldo fotográfico y cualquier otra forma de verificación del proceso de trabajo con el/los reclamantes (o comunidades afectadas si se tratara de un grupo reclamante).

Las acciones en campo serán sistematizadas por los responsables de la Contratista y monitoreadas por la AAS.

Luego del procedimiento, ya sea de investigación apropiada, visitas y actas, se debe ofrecer una respuesta al reclamo presentado, dentro de los 10 días hábiles de la recepción del mismo. Si no es posible resolverlo en ese lapso, el organismo proponente y/u Organismo Ejecutor buscará una solución eficaz tan pronto como sea posible. La decisión y toda acción tomada relacionada con el reclamo debe ser comunicada a quien reclama en ese mismo plazo.

4 Mecanismo de Cierre de Reclamos y Monitoreo

Todas las decisiones y acciones tomadas relativas a los reclamos recibidos deben registrarse. Si el reclamante rechaza la decisión o acción propuesta, el reclamo debe mantenerse abierto. Esto debe ser registrado, y el reclamante debe ser informado acerca de mecanismos alternativos disponibles, tanto internos como externos (por ejemplo, legales).

El organismo proponente y/o el Organismo Ejecutor debe continuar el seguimiento al progreso del reclamo hasta que todas las opciones de recursos internos como externos hayan sido agotadas, o hasta que quien reclama haya quedado satisfecho.

Todo reclamo cerrado con conformidad por parte del reclamante deberá ser monitoreado durante un lapso razonable de tiempo, a fin de comprobar que los motivos de queja o reclamo fueron efectivamente solucionados. El plazo estimado para tal fin es de 6 meses contados a partir de la respuesta y/o solución al reclamo.

Los resultados de este mecanismo de gestión de reclamos y participación deberán ser incluidos en el Informe Semestral de Progreso, a ser remitido por el Organismo Ejecutor al BIRF, clarificando, entre otros aspectos relevantes, aspectos tales como: número de quejas/consultas recibidas, temas/aspectos generales principales abordados, respuestas brindadas y/o acciones implementadas, etc.

El registro de reclamos recibidos y los resultados de la atención de los mismos serán sistematizados como mínimo en una tabla Excel, esta información servirá para identificar oportunidades de mejora en la ejecución de obras.

5 Solución de conflictos

En caso de que no haya acuerdo entre el Programa y quien realizó la inquietud, sea por una inquietud rechazada o por no llegar a un acuerdo en la solución a implementar, se deberán arbitrar los medios para alcanzar un acuerdo conjunto entre las partes. Esto puede incluir, entre otros: promover la participación de terceros técnicos u otros estatales, invitar a mesas de diálogo, mediaciones, conciliaciones, etc.

Para el caso en el que la queja no pueda manejarse en el ámbito del Programa, el interesado podrá escalar el caso ante la justicia ordinaria.

6 Lineamientos para quejas de tipo confidencial (Violencia sexual y de género, acoso laboral y discriminación)

En los casos de violencia sexual y de género, acoso y discriminación contra mujeres o basada en orientación sexual e identidad de género, las quejas se deben manejar de manera tal que protejan al reclamante de eventuales represalias de sus agresores y también de una difusión que coloque a la posible víctima en una situación humillante o de revictimización. Para esto el Organismo Ejecutor, el proponente y el contratista contarán con profesionales en psicología/trabajo social/ ó humanista con formación en perspectiva de género, acoso/violencia sexual y/o discriminación basada en género a los cuales serán derivadas todas las quejas relacionadas con violencia sexual y de género, discriminación, acoso y cualquier otra forma de violencia sexual, y éstos resolverán la manera a seguir.

En todo caso, se debe mantener la confidencialidad del denunciante (víctima/sobreviviente de violencia), se indagará internamente el hecho y se deducirán responsabilidades y sanciones disciplinarias en caso se compruebe la transgresión al código de conducta, independientemente del procedimiento que sigue la entidad operadora de justicia. Los plazos a aplicar deben ser breves para evitar la revictimización de la denunciante.

Para esto el profesional deberá:

- (i) Conocer quién es la víctima o víctimas (género, vecino/a, trabajador del contratista, etc).
- (ii) Identificar situación de violencia/ acoso/discriminación.
- (iii) Conocer quién es el presunto responsable (institución del estado, inspección, contratista, subcontratista, otros)
- (iv) Definir que ruta debe tomar la queja o reclamo.
- (v) Realizar Investigación apropiada.
- (vi) Definir tipo de medida sancionatoria que se debe tomar

La queja o reclamo, será tratada por el profesional o los profesionales anteriormente mencionados, realizando entrevistas con la persona afectada y con los posibles testigos. Los resultados de la investigación, deberá implicar las sanciones que se decidan al, o los, victimario(s)), estas deben estar basadas en la legislación nacional y provincial aplicable para los casos de violencia sexual a menores, acoso sexual, discriminación basada en género, y cualquier otra forma de violencia sexual. Se informará de lo actuado a la persona que elevó la queja. Se recomienda que como medida preventiva de la violencia sexual y de género, cada organismo, principalmente las empresas contratistas, cuenten con un mecanismo de quejas y reclamos específico para estas situaciones, de tal manera que el mismo se articule con el código de conducta, sanciones y las instancias de sensibilización y capacitación que defina el contratista. En el [Anexo. Planes de Gestión Ambiental \(PGAS\): Contenidos Mínimos y Requisitos](#). Programa de transversalización del enfoque de género y prevención de la violencia y discriminación y en el Programa de Capacitación se presentan los lineamientos para contar con las herramientas de prevención.