

# Mecanismo de atención a quejas

Proyecto

**Conservación de coníferas y palmas amenazadas en la RD**

Este es un proyecto implementado por



Con el patrocinio de



<b>Objetivos de este mecanismo</b>	<b>1</b>
<b>Primer nivel de atención</b>	<b>1</b>
1. Recepción de la queja	1
2. Reconocimiento	2
3. Registro	2
4. Notificación	2
5. Evaluación	2
6. Investigación	2
7. Resolución	3
8. Comunicación	3
9. Satisfacción	3
<b>Segundo nivel de atención</b>	<b>3</b>
<b>Tercer nivel de atención</b>	<b>4</b>
<b>Explotación, abuso y acoso sexual   Harassment</b>	<b>4</b>
1. Recepción de la queja y referimiento	5
2. Reporte del incidente	6
3. Verificación e investigación	6

## Objetivos de este mecanismo

1. Asegurarse de que todas las actividades del proyecto se adhieran a las salvaguardas ambientales y sociales del Banco Mundial
2. Atender los impactos negativos ambientales y sociales de las actividades del proyecto.
3. Resolver todas las quejas o reclamos prontamente
4. Crear relaciones de confianza entre el personal y los actores del proyecto.
5. Crear transparencia entre los actores incluyendo las personas afectadas a través de un sistema de comunicación efectivo establecido
6. Mejorar la relación de confianza entre el personal del proyecto y las partes afectadas.

## Primer nivel de atención

### 1. Recepción de la queja

A nivel de proyecto todas las quejas deben ser recibidas por el Oficial de Recursos Humanos de la oficina Regional de Norteamérica de la UICN. Las quejas pueden someterse en persona, por escrito, verbalmente por teléfono, por correo o cualquier otro medio adecuado. Las quejas pueden someterse de manera anónima. El punto de contacto para las quejas es el siguiente:

Contacto	
Teléfono	(202) 464-0931
Correo electrónico	HRsupportUS@iucn.org
Dirección física	1630 Connecticut Ave NW, Washington, DC 20009

A nivel local y nacional, las quejas deben ser enviadas a:

Contacto	
Teléfono	(809) 472-1036 (Santo Domingo)
Correo electrónico	info@grupojaragua.org.do

Dirección física	c. San Juan Bautista 69, Atala, Santo Domingo y/o c. Paseo Paradí, Pangola, Oviedo
------------------	--

Todas las quejas recibidas por el personal de UICN deben ser enviadas al Oficial de Recursos Humanos de la oficina Regional de Norteamérica de la UICN dentro de las 24 horas de su recepción.

## 2. Reconocimiento

La recepción de todas las quejas será reconocida por vía telefónica o por escrito por el Oficial de Recursos Humanos de la oficina Regional de Norteamérica de la UICN dentro de las 48 horas. El reclamante será informado de la línea de tiempo aproximada para la atención a su queja, si no puede ser atendida de inmediato. El Oficial de Recursos Humanos de la oficina Regional de Norteamérica de la UICN procurará la resolución rápida a la queja.

## 3. Registro

Todas las quejas serán registradas en el archivo de quejas de UICN, incluyendo los documentos relevantes.

## 4. Notificación

La comunicación sobre la queja será de la siguiente manera:

- A. Si es acerca del proyecto, se hará al Gestor de la Unidad de Evaluación de Biodiversidad de IUCN-CI para la oficina regional de Norteamérica
- B. Se notificará también al Director de subvenciones de CEPF a no más de 15 días después.
- C. Si se trata sobre las operaciones o la actividad de UICN, se transmitirá al oficial de Recursos Humanos de la Oficina Regional de Norteamérica de la UICN.

## 5. Evaluación

En este punto se decide sobre el tipo de investigación a realizarse para atender la queja.

## 6. Investigación

Un equipo interno asignado a esta tarea realiza una investigación apropiada de la queja (por ej. Esto puede incluir personal directamente involucrado así como al Gestor de la Unidad de Evaluación de Biodiversidad de IUCN-CI para la oficina regional de Norteamérica. La investigación podrá incluir reuniones con el reclamante y otros actores y una revisión de documentos relevantes. Un integrante imparcial deberá estar presente en las reuniones con el reclamante. Representantes de la comunidad o

del reclamante pueden estar presentes en estas reuniones. La minuta de las reuniones así como otros documentos pertinentes se incorporarán al expediente de la queja.

## 7. Resolución

Dependiendo de los hallazgos de la investigación:

- A. Se toma una resolución inmediatamente (de rechazo, de respuesta acordada o de referencia según el caso)
- B. No puede tomarse una decisión, y el caso es presentado al Director de subvenciones de CEPF or al Comité de Quejas de la UICN ( IUCN's Grievance Committee) para su consulta.

## 8. Comunicación

Una vez se ha tomado una decisión, esta debe comunicarse al reclamante por escrito y estos documentos deben agregarse al expediente de la queja.

## 9. Satisfacción

Si el reclamante no está satisfecho por la respuesta de UICN, puede llevarlo a un segundo nivel de atención (ver debajo). En todas las fases, debe documentarse todo el expediente de la queja.

El reclamante puede solicitar que el caso sea transferido al segundo nivel de atención si él o ella no se sienten adecuadamente atendidos.

## Segundo nivel de atención

Si el reclamante no están satisfecho con la maner en que su queja fue manejada en el primer nivel de atención, podrá someterla directamente al director de subvenciones de CEPF para el Hotspot de Biodiversidad de las islas del Caribe, quien puede ser contactado de la siguiente manera::

Contacto	
Título	Grant Director for the Caribbean Islands Biodiversity Hotspot
Teléfono	+1-703-341-2400
Correo electrónico	cepf@cepf.net
Dirección física	Critical Ecosystem Partnership Fund, 2011 Crystal Drive, Suite 600, Arlington, VA 22202

## Tercer nivel de atención

Si el reclamante no está satisfecho con la manera en que su queja ha sido manejada al segundo nivel de atención, pueden contactar al Director Ejecutivo de CEPF vía la línea de ética de Conservation International (tel. +1-866-294-8674 / página web: <https://secure.ethicspoint.com/domain/media/en/gui/10680/index.html> ).

Si el reclamante no acepta la solución ofrecida por el Director Ejecutivo de CEPF, la queja se pasa a un cuarto nivel. Se espera que la queja será resuelta a este nivel dentro de 35 días laborables a partir de la recepción original de la queja. Sin embargo, si ambas partes están de acuerdo en que se ha progresado sustancialmente hacia una solución, el caso podría mantenerse en este nivel durante un máximo de 60 días laborables.

## Explotación, abuso y acoso sexual | Harassment

Por su naturaleza, la explotación, el abuso y el acoso sexual (EAAS) requiere medidas específicas para su reporte, así como un manejo ético y seguro para la víctima. Un enfoque centrado en el sobreviviente busca asesorar que cualquier víctima de EAAS sea tratado con dignidad y que los derechos de la persona, su privacidad, necesidades y deseos sean respetados y priorizados en todas las interacciones.

El receptor de la subvención deberá designar a una persona que será responsable de lidiar con los temas de EAAS que puedan surgir. Una lista de los proveedores de servicios de ayuda sobre EAAS estará disponible para el proyecto. El receptor de la subvención deberá asistir a los sobrevivientes de EAAS refiriéndolos a los prestadores de servicios para que reciban apoyo inmediatamente sea recibida una queja de este tipo.

Para atender el problema de EAAS, el proyecto debe seguir los lineamientos aportados por la Nota Técnica del Banco Minimalismo “Atendiendo la Explotación, Abuso y Acoso Sexual (EAAS) en el Financiamiento de Proyectos de Inversión relacionados a Obras Civiles”. El receptor de la subvención debe seguir las definiciones siguientes de Banco Mundial descritas en esta Nota:

**Abuso sexual (AbS)** es una intrusión de naturaleza sexual (amenaza o realizada), bien sea forzosa o bajo condiciones de desigualdad o coercitivas.

**Explotación sexual (ES)** se refiere a cualquier hecho a intento de abuso hacia cualquier posición de vulnerabilidad, diferencia de poder o confianza, para propósitos sexuales, incluyendo (aunque no limitado a) beneficio monetario, social o político a partir de la explotación sexual de otra persona.

**Acoso sexual (AcS)** Cualquier avance, pedido de favor sexual, verbal o físico, o bien gestos de naturaleza sexual o cualquier otra conducta de naturaleza sexual que pudiera ofender o humilla a otra persona, cuando dicha conducta interfiere con el trabajo, es un requisito para el empleo o crea un ambiente intimidante, hostil u ofensivo.

**Proveedor de servicios sobre explotación, abuso y acoso sexual (PSEAAS).** Organización que ofrece servicios específicos para los sobrevivientes de EAAS, tales como servicios de salud, apoyo psicosocial, servicios de seguridad, etc.

**Enfoque centrado en el/la sobreviviente.** El enfoque centrado en el sobreviviente se basa en un conjunto de principios y destrezas diseñadas para guiar a los profesionales (sin importar su papel) en su involucramiento con sobrevivientes (predominantemente mujeres y niñas) que hayan sufrido de violencia sexual o de otro tipo. Este enfoque intenta crear un ambiente de apoyo en el que los intereses del sobreviviente son respetados y priorizados, y en el cual el sobreviviente es tratado con dignidad y respeto. Este enfoque promueve la recuperación del sobreviviente y su habilidad de identificar y expresar sus necesidades y deseos, así como reforzar la capacidad de tomar decisiones sobre posibles intervenciones.

Las quejas de EAAS pueden ser recibidas a través de cualquiera de los canales disponibles y serán consideradas como de “alto perfil” es decir, que de no ser resueltas prontamente pueden representar riesgos importantes para el ambiente o la comunidad. Un listado de proveedores de servicios sobre EAAS será puesta a disposición por el Proyecto. Adicionalmente, en caso de ocurrir un accidente, será reportado según sea apropiado y manteniendo la anonimidad y confidencialidad manteniendo el enfoque centrado en el superviviente.<sup>1</sup> Cualquier caso de EAAS registrado por el beneficiario de la subvención será documentado pero permanecerá cerrado/sellado para mantener la confidencialidad del sobreviviente. El CEPF será notificado tan pronto como las personas designadas de la organización beneficiaria conozca la queja.

En caso de ocurrir un incidente de EAAS, será reportado a través de la organización receptora de la subvención según sea apropiado y manteniendo la información acerca del sobreviviente confidencial. Específicamente, deben seguirse los siguientes pasos:

## 1. Recepción de la queja y referimiento

Si el/la superviviente da su autorización, la persona designada por la organización rellena un formulario de quejas, excluyendo cualquier información que identifique al superviviente. La naturaleza de la queja (lo que el superviviente alega en sus palabras sin haber sido interrogado directamente) debe contener lo siguiente:

1. Si el perpetrador está asociado al proyecto (hasta donde sepa el superviviente)

---

<sup>1</sup> El enfoque centrado en el sobreviviente se basa en un conjunto de principios y destrezas diseñadas para guiar a los profesionales (sin importar su papel) en su involucramiento con sobrevivientes (predominantemente mujeres y niñas) que hayan sufrido de violencia sexual o de otro tipo. Este enfoque intenta crear un ambiente de apoyo en el que los intereses del sobreviviente son respetados y priorizados, y en el cual el sobreviviente es tratado con dignidad y respeto. Este enfoque promueve la recuperación del sobreviviente y su habilidad de identificar y expresar sus necesidades y deseos, así como reforzar la capacidad de tomar decisiones sobre posibles intervenciones.

2. Edad y sexo del superviviente, y
3. Si el superviviente fue referido a algún servicio de ayuda

Si el sobreviviente prefiere no dar su consentimiento escrito, puede ser recibido verbalmente. Si el sobreviviente lo necesita o lo desea, la persona responsable designada por el beneficiario de la subvención lo referirá al proveedor de servicios sobre EAAS identificado en el mapeo de PSEAAS y siguiendo los procedimientos pre establecidos y confidenciales. El consentimiento del sobreviviente debe ser documentado aún cuando sea recibido verbalmente. El proveedor de servicios podrá referir al sobreviviente a otros proveedores de servicios si este así lo desea. La persona designada como responsable por el beneficiario de la subvención mantendrá al sobreviviente informado sobre todas y cualquiera de las acciones tomadas por el empleado perpetrador. Si el sobreviviente ha sido referido a los proveedores de servicios EAAS relevantes, recibido asistencia adecuada y ya no necesita más apoyo; y si acciones apropiadas han sido tomadas contra el perpetrador o el sobreviviente no desea someter una queja formal con el empleador, la persona designada como responsable por parte del beneficiario de la subvención podrá cerrar el caso.

## 2. Reporte del incidente

La persona designada por la organización debe reportar el incidente de EAAS de forma anónima tan pronto como lo conozca, al Director Ejecutivo quien a su vez lo informará al CEPF.

Los formularios de quejas así como cualquier otra información detallada deben ser archivadas en un lugar seguro por la persona designada por el beneficiario de la subvención. Ni la persona responsable designada ni el Director Ejecutivo deben buscar información adicional del superviviente.

El reporte de incidentes de EAAS no está sujeto al consentimiento de la víctima si no a la persona responsable designada por la organización beneficiaria, quien debe aportar retroalimentación constante a la víctima en varios momentos: (1) al recibir la queja; (2) cuando el caso reportado a la persona responsable designada de parte del beneficiario de la subvención y del CEPF; (3) cuando la verificación inicia o cuando se ha hecho alguna determinación de que no hay suficiente información para proceder; y (4) cuando la verificación termina o cuando se han alcanzado las metas o se han tomado acciones disciplinarias.

Mientras el EAAS se mantenga abierto, la persona designada como responsable por la organización beneficiaria de la subvención y /o el Director Ejecutivo debe actualizar al CEPF sobre las medidas tomadas para cerrar el incidente. .

## 3. Verificación e investigación

Cada incidente de EAAS debe verificarse para determinar si estuvo relacionado con el proyecto de CEPF. La persona designada como responsable por la organización beneficiaria de la subvención debe conformar un comité verificador de EAAS compuesto por él o ella, un miembro de la organización



beneficiaria de la subvención, un miembro del servicio local de proveedores y un representante del contratista (si aplica). La persona designada como responsable deberá notificar al Comité de EAAS sobre el incidente dentro de las 24 horas de su creación. El comité de verificación de EAAS considerará la imputación de EAAS para determinar la probabilidad de que la queja esté relacionada al proyecto.

Si después de la revisión del comité, la imputación es confirmada y se determina que está relacionada al proyecto,<sup>2</sup> el comité de verificación debe discutir las acciones apropiadas que serán recomendadas a la parte indicada, por ej. El empleador del victimario, quien podría ser la persona designada como responsable de la organización beneficiaria o un contratista. La persona designada solicitará a los contratistas tomar las acciones apropiadas. El incidente será reportado a los empleadores del victimario para que implemente el remedio o la acción disciplinaria en consonancia con la legislación laboral local, el contrato de trabajo del victimario y sus códigos de conducta según los documentos estándar.

En los incidentes de EAAS en que la víctima no autorice una investigación, deben tomarse los pasos apropiados para que la víctima sea referida y conozca los servicios disponibles y que las medidas de mitigación del proyecto sean revisadas para determinar si siguen siendo adecuadas y apropiadas o si necesitan ser fortalecidas.

Si la víctima está interesada en buscar compensación y desea someter una queja oficial al empleador, o al sistema legal, la persona designada como responsable de parte de la organización beneficiaria debe suministrarle los enlaces de las instituciones relevantes. Asegurar un proceso legal debido es facultad de la policía y las cortes, no el comité de verificación de EAAS. A diferencia de otros tipos de casos, la persona designada como responsable de la subvención no realiza investigaciones, avisos o juzga la veracidad de una alegación.

Cualquier caso de EAAS que sea llevado al beneficiario de la subvención, será documentado pero permanecerá cerrado/sellado para mantener la confidencialidad de la víctima o superviviente. En estos casos, el GM servirá principalmente para:

1. Referir las quejas al proveedor de servicios sobre EAAS; y
2. Registrarla solución de la queja

La organización notificará inmediatamente tanto al CEPF como al Banco Mundial de cualquier queja de EAAS **SIEMPRE QUE TENGA EL CONSENTIMIENTO DE LA VÍCTIMA.**

Una lista de proveedores de servicios GBV para la República Dominicana puede ser consultada a través de la página del Equipo Regional de Implementación en este enlace

---

<sup>2</sup> Project actors are: (a) people employed or engaged directly by the Grantee to work specifically in relation to the project (direct workers); (b) people employed or engaged through third parties (Project staff, subcontractors, brokers, agents or intermediaries) to perform work related to core functions of the project, regardless of location (contracted workers); (c) people employed or engaged by the Grantee's primary suppliers (primary supply workers); and (d) people employed or engaged in providing community labor such as voluntary services or participation in project activities and processes (community workers).

<https://canari.org/wp-content/uploads/2021/11/CEPF-II-GBV-Service-Providers-DR.pdf> y será definida antes de la contratación de empleados, y puesta a disposición por el individuo entrenado en GBV, los gestores, coordinadores de proyecto y especialistas sociales.