

Procedimiento Abordaje y Respuesta a las Quejas y Reclamos

El Programa implementará un sistema de atención oportuna y satisfactoria de quejas, con el objeto de prevenir y atender posibles quejas, reclamos y controversias que puedan generarse durante el desarrollo del mismo.

1. Objetivos

El Procedimiento de Abordaje y Respuesta a las Quejas y Reclamos tiene como fin la implementación de un proceso que permita la atención oportuna y definitiva de las quejas de la población en el área de intervención del Programa, o de otros actores sociales involucrados.

1.1. Objetivos específicos

- Contribuir al buen relacionamiento entre el Programa y la comunidad, a través de la canalización y atención oportuna de las quejas presentadas por la población
- Lograr un manejo integrado de las quejas, promoviendo que las distintas áreas del Programa (instituciones, contratistas y subcontratistas) canalicen las quejas a través del Gestor Social (GS) y de la Oficina del Programa (OP).
- Informar adecuada y oportunamente a la población sobre los procedimientos para el tratamiento y gestión de las quejas que puedan presentarse.
- Procurar que las quejas sean atendidas en plazos razonables, obtengan una respuesta definitiva y dentro de un proceso satisfactorio para el quejoso.

1.2. Lineamientos

Para la implementación del abordaje y respuesta a las quejas y reclamos es preciso seguir los siguientes lineamientos:

- Es de interés del Programa que se gestione la solución oportuna y apropiada a todas las quejas presentadas, ya que ello contribuirá a fortalecer los vínculos de confianza, evitar la generación de conflictos y que el cronograma de trabajo no se vea afectado por incidentes sociales.
- El personal del Programa y sus contratistas deberán estar capacitados para orientar a la población respecto a los canales de presentación de quejas. Es responsabilidad del Gestor Social capacitar a los Coordinadores y personal del Programa al respecto, y responsabilidad de los Coordinadores facilitar la capacitación de sus contratistas.
- Toda persona que desee presentar una queja tiene el derecho a ser tratada con respeto y recibir la orientación necesaria.

- La población del área de intervención del Programa deberá ser informada acerca del procedimiento establecido para la presentación y atención de quejas. Para esto se deben usar diferentes canales y medios de comunicación como paneles informativos en la Oficina y lugares públicos, folletos, reuniones informativas con la población, entre otros.
- El responsable de todo el proceso de gestión de la queja es el Gestor Social, quien mantendrá un registro actualizado de las quejas presentadas por la población, así como del estado de atención de cada una de ellas.
- El procedimiento de recepción, inicio de la gestión y notificación de las quejas estará a cargo de la OP, ya sea a través de la recepcionista, el Gestor Social o cualquier miembro del equipo del Programa que reciba y atienda al quejoso.
- La resolución de quejas no reemplaza las diligencias y/o sanciones establecidas por la legislación nacional en lo penal, civil, laboral, etc.

2. Definiciones

Quejoso: Toda persona natural o jurídica, organización social, autoridad y/o representantes institucionales, debidamente identificadas, que quiere presentar una queja sobre el Programa.

Queja: Toda manifestación escrita¹ y/o oral por la cual el quejoso se dirige al Programa con el objetivo de manifestar disconformidad con algo o alguien, derivada de la ejecución del Programa, de actos de sus trabajadores o de sus contratistas.

Queja fundada: Aquella queja que, luego de ser evaluada, da la razón al quejoso y debe ser solucionada por el Programa.

3. Tipología de quejas

De acuerdo al contexto social en el que se desarrolla el Programa, se prevé que se presenten diferentes tipos de quejas, las cuales pueden agruparse en las categorías que se presentan a continuación:

- Temas normativos: incumplimiento de normas legales o Políticas del Programa.
- Impacto ambiental: ruido, polvo, impactos a la salud, medioambiente, derrame de sustancias, entre otros.
- Desarrollo de las obras: retrasos, vías inaccesibles, fallos o deterioro en la infraestructura, entre otros.
- Seguridad de las obras.
- Daños a la propiedad privada: destrucción/afectación de bienes muebles o inmuebles.

¹ El correo electrónico también es considerado una vía escrita.

- Código de conducta: conductas inadecuadas por parte de los trabajadores o contratistas del Programa
- Incumplimiento de compromisos sociales (convenios, proyectos, solicitudes de apoyo, etc)
- Requerimientos varios (solicitud de empleo o adquisición de bienes y servicios locales, etc)

4. Clasificación de quejas

Teniendo en cuenta la tipología presentada en el acápite anterior, la clasificación de las quejas se hará en base a la naturaleza de la solicitud y a las categorías que se presentan a continuación.

4.1. Categoría 1 (C1)

Esta categoría agrupa las quejas vinculadas al incumplimiento de normas legales, políticas del Programa, compromisos sociales o conducta inadecuada del personal del Programa o sus contratistas.

4.1.1. Categoría 2 (C2)

Esta categoría agrupa las quejas relacionadas a afectaciones a terceros causadas en el desarrollo de las propias actividades del Programa. Se consideran quejas vinculadas a impactos ambientales (aire, suelo, ruido, polvo, vibraciones), a la salud de las personas, perjuicio a la propiedad privada o colectiva por parte del personal del Programa o sus contratistas.

Si se presentan otro tipo de quejas o existe duda sobre la categoría a asignar, se clasificará como Categoría 2.

4.1.2. Categoría 3 (C3)

Esta categoría agrupa las quejas que, por su naturaleza, están fuera del alcance del Programa y deben ser derivadas a otras instituciones (por ejemplo: Alcaldía, Ministerios, policía, etc).

5. Procedimiento

5.1. Recepción y registro de la queja

5.1.1. Responsables de la recepción de quejas

Las quejas serán recibidas, clasificadas y gestionadas a través de la OP. El Programa designará al Gestor Social como responsable del seguimiento a las quejas que se reciban.

5.1.2. Procedimiento de recepción de quejas

- a) Las quejas deberán ser registradas por escrito en el Formulario de Registro de Quejas (FRQ) en la OP. En el formulario se deberá detallar: datos generales del

- quejoso (nombre completo, número de documento de identidad, dirección, mail y teléfono de contacto), datos sobre la queja, documentos adjuntos (de presentarse el caso) y nombre de la persona que registra el caso. Luego de registrada la queja, el personal que la recibe verificará que lleve la firma o huella digital del quejoso. De ser necesario se aceptará el anonimato.
- b) El FRQ será llenado por el quejoso; de ser necesario, podrá ser asistido por el responsable de la recepción.
 - c) Las quejas también pueden ser realizadas vía correo electrónico o vía telefónica. En estos casos, el FRQ deberá ser llenado por el personal de la OP que recibe la queja. En las quejas que se realicen vía correo electrónico se adjuntará el mismo como sustento al llenado del formato escrito. De igual manera, las quejas recibidas por vía telefónica deberán contar con todos los datos señalados en el punto a), que deben ser consignados en el FRQ por el personal de la OP que recibe la queja telefónica.
 - d) En caso de que el quejoso no esté en capacidad de escribir, el responsable de la recepción llenará el formato respectivo y el quejoso colocará su huella digital.
 - e) El FRQ contará con un código que lo identificará a lo largo del proceso de atención y al momento de archivarlo.
 - f) El FRQ será autocopiativo. De no lograrse ello, el FRQ presentará en la parte final del documento un talón desglosable (con el mismo código) en el que se resumirá la queja, el nombre del quejoso, la fecha y el nombre de la persona que lo atendió. El desglosable será la constancia de la presentación de la queja, el mismo que se le entregará al quejoso.

5.2. Gestión y resolución de la queja

El responsable de recibir la queja (en la OP), la clasificará (C1, C2 o C3) e iniciará su gestión frente al Gestor Social. Las quejas serán derivadas al área a la que se vincula la queja para su atención correspondiente.

Se implementará un cuadro (base de datos) de seguimiento de quejas que permita registrar, clasificar y efectuar el seguimiento respectivo a las mismas.

De acuerdo a la categoría asignada, se le informará al quejoso el plazo en el que recibirá una primera respuesta (no necesariamente definitiva).

Si la queja no involucra responsabilidades del Programa o alguno de sus contratistas, se solicitará una reunión con la persona interesada para comunicarle las razones por las cuales el caso ha sido desestimado. La explicación deberá entregarse también por escrito con un cargo de entrega.

5.2.1. Procedimiento para quejas de categoría C1

- El Gestor Social las deriva a la(s) área(s) o contratista(s) involucrado(s) relacionados a la materia de la queja y a la Dirección del Programa, quienes en un plazo de 6 días hábiles, contados desde el día siguiente de derivada la queja por la OP, deben resolver la queja. Asimismo, de ser necesario, dentro de las siguientes 48 horas, se realizará una visita de verificación y se levantará un Acta de Verificación, la cual será firmada por los responsables de la verificación.

- La decisión tomada deberá precisarse en un documento y ser remitida al Gestor Social y a la Dirección del Programa. Luego de ello, el Gestor Social deberá informar de manera escrita y verbal el resultado del proceso al quejoso.
- Si el quejoso acepta la decisión tomada, el Gestor Social firma un Acta de Solución con el quejoso y finaliza el proceso.
- Si el quejoso no acepta, puede impugnar la resolución de la primera instancia en un plazo de 30 días calendario desde el día siguiente a la fecha en que la que el quejoso toma conocimiento de la decisión y el procedimiento continúa en la segunda instancia. Para ello debe llenar el formulario de apelación correspondiente.
- La segunda instancia estará conformada por un Comité, integrado por Gestor Social, la máxima autoridad del (las) área(s) involucrada(s) con la queja y por la Dirección del Programa. Asimismo, dependiendo del caso, se podrá convocar a otras partes o instituciones interesadas.
- Para continuar el procedimiento, el Gestor Social entregará toda la información de la primera instancia y los nuevos argumentos del quejoso con los cuales objetó la decisión de la primera instancia al Comité de segunda instancia.
- En un plazo no mayor a 6 días hábiles después de recibida la apelación del quejoso, el Comité resolverá y comunicará su decisión.
- La resolución tomada por el Comité se precisa en un documento y se informará por escrito y verbalmente al quejoso, a través de la OP y el Gestor Social.
- Si el quejoso acepta, el Gestor Social firma un Formato de Resolución con el quejoso y finaliza el proceso.
- Si el quejoso no acepta, éste puede impugnar la resolución de la segunda instancia en un plazo de 15 días calendario, contados desde el día siguiente a la fecha en que el quejoso toma conocimiento de la decisión, y el procedimiento continúa en una negociación directa.
- Al tomar conocimiento de la apelación el Gestor Social comunicará al quejoso que en un plazo de dos días hábiles se iniciará una negociación directa entre las partes (quejoso y Programa) por un período de 6 días hábiles.
- De haber acuerdo, se levanta un Acta de Solución de Controversia detallando los acuerdos.
- De no haber acuerdo, ya no hay instancias internas de solución. Las partes pueden recurrir a un tercero imparcial para abordar el disenso o a cualquier otra instancia que consideren necesaria.

5.2.2. Procedimiento para quejas de categoría C2

- El Gestor Social las deriva a la(s) área(s) o contratista(s) involucrado(s) relacionados a la materia de la queja y a la Dirección del Programa, quienes en un plazo de 8 días hábiles, contados desde el día siguiente de derivado la queja, deben resolver la queja. Asimismo, de ser necesario, dentro de las siguientes 48 horas, se realizará una visita de verificación y se levantará un Acta de Verificación, la cual será firmada por los responsables de la verificación.
- El Acta de Verificación deberá contar, como mínimo, con fotografías de la inspección, una descripción de lo evaluado y la firma de los participantes en la inspección (de todas las partes involucradas).

- La decisión tomada deberá precisarse en un documento y ser remitida al Gestor Social y a la Dirección del Programa. Luego de ello el Gestor Social deberá informar por escrito el resultado del proceso al quejoso.
- Si el quejoso acepta la decisión tomada, el Gestor Social firma un Acta de Solución y finaliza el proceso.
- Si el quejoso no acepta, puede impugnar la resolución de la primera instancia en un plazo de 30 días calendario desde el día siguiente a la fecha en que la que el quejoso toma conocimiento de la decisión, y el procedimiento continúa en la segunda instancia. Para ello debe llenar el formulario de apelación correspondiente.
- La segunda instancia estará conformada por un Comité, integrado por el Gestor Social, la máxima autoridad del (las) área(s) involucrada(s) con la queja y por la Dirección del Programa. Asimismo, dependiendo del caso, se podrá convocar a gerentes y encargados de otras áreas.
- Para continuar el procedimiento, el Gestor Social entregará toda la información de la primera instancia y los nuevos argumentos del quejoso con los cuales objetó la decisión de la primera instancia al Comité de segunda instancia.
- En un plazo no mayor a 7 días hábiles después de recibida la apelación del quejoso, el Comité resolverá y comunicará su decisión.
- La resolución tomada por el Comité se precisa en un documento y se informará por escrito y verbalmente al quejoso, a través de la OP y el Gestor Social.
- Si el quejoso acepta, el Gestor Social firma un Acta de Solución y finaliza el proceso.
- Si el quejoso no acepta, éste puede impugnar la resolución de la segunda instancia en un plazo de 15 días calendario, contados desde el día siguiente a la fecha en que el quejoso toma conocimiento de la decisión, y el procedimiento continúa en una negociación directa.
- Al tomar conocimiento de la apelación, el Gestor Social comunicará al quejoso que en un plazo de dos días hábiles, se iniciará una negociación directa entre las partes (quejoso y Programa) por un período de 8 días hábiles.
- De haber acuerdo, se levanta un Acta de Solución de Controversia detallando los acuerdos.
- De no haber acuerdo, ya no hay instancias internas de solución. Las partes pueden recurrir a un tercero imparcial para abordar el disenso o a cualquier otra instancia que consideren necesario.

5.2.3. Procedimiento para quejas de categoría C3

- El Gestor Social las deriva a la Dirección del Programa y al Área Legal, la cual, a través de la vía formal, remitirá una copia de la queja a la institución o instituciones involucradas. En un plazo de 3 días hábiles contados desde el día siguiente de derivada la queja a la institución o instituciones involucradas, el Gestor Social informará por escrito o vía correo electrónico al quejoso sobre la derivación y la institución a la que ha sido derivada su queja.

5.3. Archivo y documentación

Una vez finalizada la resolución de la queja y la notificación de dicha resolución, se archivará toda la documentación generada. Los archivos deberán mantenerse durante toda la vida del Programa.

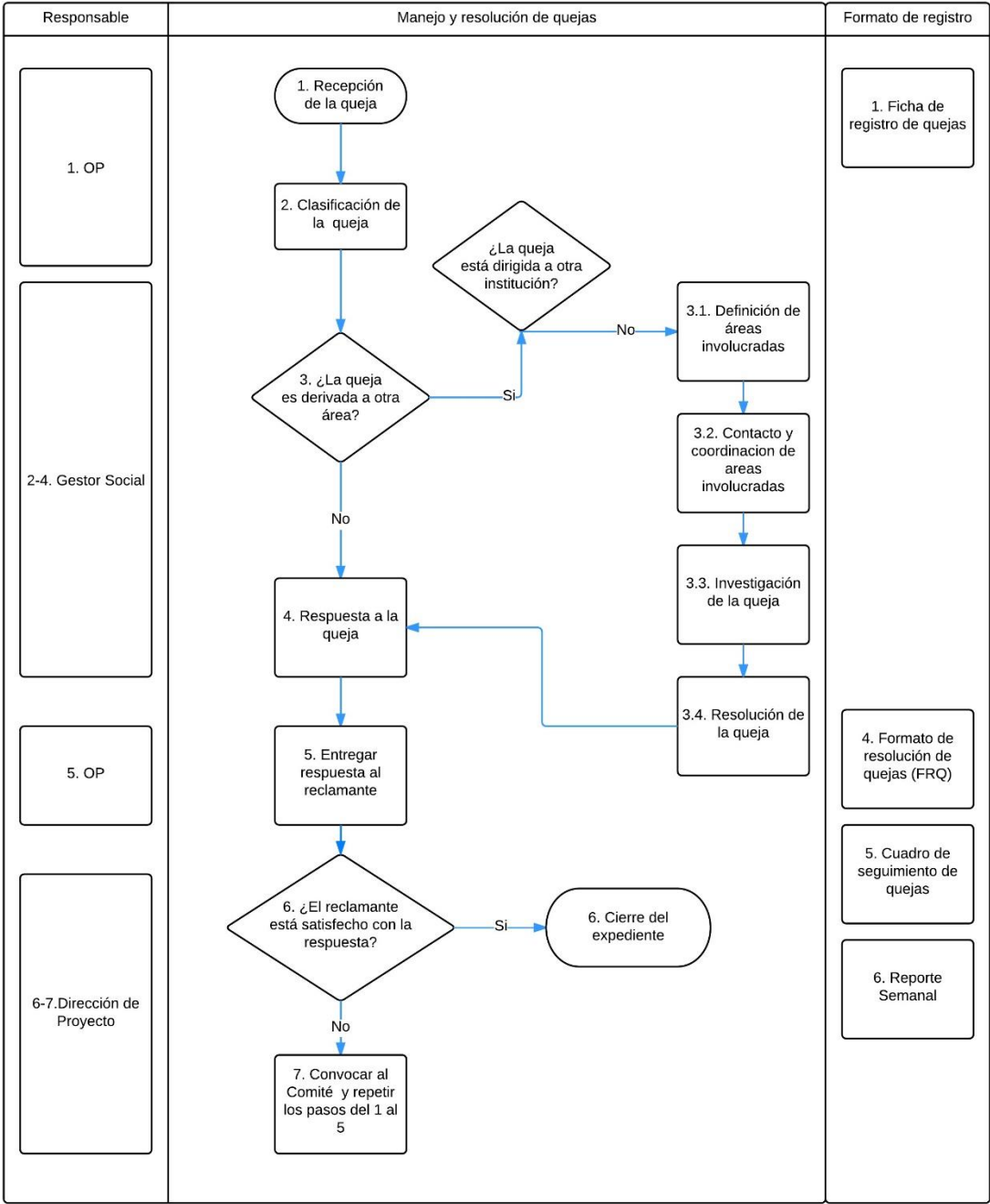
El Gestor Social reportará semanal y mensualmente el estatus de las quejas recibidas a la Dirección del Programa.

5.4. Difusión del procedimiento de manejo y resolución de quejas

De manera general, la difusión de información sobre el Procedimiento de Abordaje y Respuesta a las Quejas y Reclamos se hará mediante los mecanismos y lineamientos del Plan de Participación de Partes interesadas. Específicamente, se hará a través de los siguientes mecanismos:

- Oficina del Programa: se facilitará la difusión del procedimiento en dicha instancia a través de la persona a cargo de la atención y mediante paneles informativos.
- Medios escritos: se entregará a la población un “Folleto instructivo” con la explicación de los mecanismos de atención y resolución de quejas. Asimismo se distribuirán afiches con información que difunda el procedimiento.
- Inducciones internas periódicas: dirigidas a todos los trabajadores del Programa y contratistas. Se incidirá en el rol de difusión del Programa que tienen los trabajadores y su función de derivar las quejas a la OP.

5.5. Flujograma del Procedimiento Abordaje y Respuesta a las Quejas y Reclamos



5.6. Indicadores de monitoreo y evaluación

El monitoreo y la evaluación de este procedimiento se realizará según los siguientes indicadores y en el período que se indica:

Nivel	Indicador	Fuente	Periodicidad
Monitoreo	Número de quejas presentadas C1	Reporte mensual de estado de quejas	Mensual
	Número de quejas presentadas C2	Reporte mensual de estado de quejas	Mensual
	Número de quejas presentadas C3	Reporte mensual de estado de quejas	Mensual
Evaluación	Número de quejas de tipos C1, C2 y C3, resueltas.	Reporte mensual de estado de quejas	Semestral
	Número de quejas no resueltas en el plazo establecido	Reporte mensual sobre el estado de quejas	Semestral
	Número de resoluciones emitidas por el Comité con solución exitosa	Reporte mensual de estado quejas	Semestral

5.7. Documentación y registro

5.7.1. Modelo de Formulario de Registro de Quejas (FRQ)

Formato de registro de quejas			
Código N° _____			Queja -001
I. Datos de la persona que presenta la queja			
Nombre		Documento Identidad	
Domicilio		Correo electrónico	
Ocupación			
Teléfonos		Celular	
Nombre de organización (si la queja es de una organización)			
II. Información sobre la queja			
2.1 Tipo de queja (marcar con X)			
a) Temas normativo		e) Impacto ambiental	
b) Desarrollo de las obras		f) Daños a la propiedad privada	
c) Incumplimiento de compromisos sociales		g) Código de conducta	
d) Seguridad de las obras		h) Instituciones relacionadas al Programa (Otros)	
2.2 Descripción de la queja			
III. Información sobre la recepción de la queja			
Fecha de recepción:		Área de trabajo:	
Nombre del responsable de la recepción:		Cargo:	
IV. Observaciones adicionales			
Clasificación de la queja			
V. Acciones realizadas			
Área a la cual se deriva			

Fecha de derivación	
Respuesta del área a la que se deriva	
Otras acciones realizadas por el responsable de la atención de la queja	
Firma del quejoso Firma del responsable de atención Nota: el formato es autocopiativo, la copia se entrega a la persona que presentó la queja	