


| | | | | |
|--|-------------------------------|---|------------------------------|---|
| Procedimiento | | PRO-SG-DHAS-05 | |  |
| MANEJO DE QUEJAS Y RETROALIMENTACIONES EXTERNAS | | | | |
| Ciclo de Negocio: Desarrollo Humano | | Responsable: Dirección de Desarrollo Humano y Medio Ambiente | | |
| Fecha de emisión: 08/01/2019 | Efectiva desde: 08/01/2019 | Próxima revisión: 08/01/2021 | Versión: 1 | |
| Revisó: Auditor Interno Firma y Fecha | Revisó: Firma y Fecha | Revisó: Firma y Fecha | Aprobó: Firma y Fecha | |


OBJETIVO

El objetivo del MAQR es proporcionar a las Partes Interesadas un proceso accesible y eficaz para presentar quejas, reclamaciones y/o preocupaciones que puedan surgir sobre las actividades del Proyecto. Proteak reconoce que un MAQR tiene que ser responsable y justo. Las quejas verbales y escritas relacionadas con las comunidades serán responsabilidad del Coordinador de Responsabilidad Ambiental y Social en colaboración con el área Forestal en plantaciones, cosecha y transportación, y de los contratistas.

Las quejas verbales y escritas relacionadas con el personal de Proteak están regidas por el Procedimiento de Gestión de Quejas y Reclamos Interno de Proteak (Anexo A) y a cargo del Coordinador de Responsabilidad Ambiental y Social, en colaboración con los funcionarios designados por los contratistas.

Esta sección establece los planes y procedimientos para que el MAQR cumpla con los siguientes objetivos específicos siendo:

- **Proporcional:** El MAQR tendrá en cuenta de manera proporcional el nivel de riesgo y los posibles impactos negativos en las zonas afectadas.
- **Culturalmente apropiado:** El MAQR está diseñado para tener en cuenta las costumbres locales de la zona.
- **Accesible:** El MAQR está diseñado de una manera clara y sencilla para que sea comprensible para todas las personas. No habrá ningún coste relacionado con el mismo.
- **Anónimo:** El demandante puede permanecer en el anonimato, siempre y cuando no interfiera con la posible solución a la queja o problema. El anonimato se distingue de la confidencialidad en que es una denuncia anónima, no se registran los datos personales (nombre, dirección) del demandante.
- **Confidencial:** Proteak respetará la confidencialidad de la denuncia. La información y los detalles sobre una denuncia confidencial sólo se comparten de manera interna, y tan sólo cuando sea necesario informar o coordinar con las autoridades.

| | | |
|---|----------------|---|
| Procedimiento | PRO-SG-DHAS-05 |  |
| MANEJO DE INDICADORES DE GESTION | | |
| Ciclo de Negocio: | Responsable: | |

- **Transparente:** El proceso y funcionamiento del MAQR es transparente, previsible, y fácilmente disponible para su uso por la población. Las quejas se darán a conocer en el tablón de anuncios del área Forestal.

Los principales objetivos de este MAQR son:


- Garantizar una participación activa de las Partes Interesadas durante toda la vida del Proyecto;
- Permitir una comunicación bidireccional con Partes Interesadas;
- Identificar potenciales riesgos ambientales, sociales o de salud y seguridad ocupacional o comunitaria no identificados previamente;
- Resolver o evitar conflictos, manifestaciones, dudas o reclamos de las Partes Interesadas; y
- Comunicar las soluciones a las Quejas y Retroalimentaciones recibidas.

ALCANCE

Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión Ambiental y Social.

PERIODICIDAD

Permanente

| | | |
|---|----------------|---|
| Procedimiento | PRO-SG-DHAS-05 |  |
| MANEJO DE INDICADORES DE GESTION | | |
| Ciclo de Negocio: | Responsable: | |

DEFINICIONES

Mecanismo de Atención a Quejas y Retroalimentaciones (MAQR): es un mecanismo que consiste en una herramienta de retroalimentación para la resolución de quejas y dudas, así como para el seguimiento a sugerencias de las Partes Interesadas aplicando principios de transparencia. El MAQR es gratuito, diverso y culturalmente apropiado para quienes lo deseen utilizar, es diverso en su acceso a través de varios mecanismos, ofrece el seguimiento de una queja o retroalimentación desde que ingresa al MAQR hasta que se da respuesta, aun cuando esta respuesta no sea favorable para el usuario del MAQR, facilita un proceso confidencial, que no sea sujeto a represalias y permite el aprendizaje continuo con respecto al desempeño de Proteak.

Parte Interesada: persona o grupo, dentro o fuera de Proteak, que tiene interés o está afectado por el desempeño del Proyecto en materia ambiental, social o de salud y seguridad ocupacional o comunitaria.

Parte Interesada Externa: persona o grupo, fuera de Proteak, que tiene interés o está afectado por el desempeño del Proyecto en materia ambiental, social o de salud y seguridad ocupacional o comunitaria. Ejemplos de Partes Interesadas Externas son: representantes de gobiernos locales, miembros comunitarios, miembros de asociaciones de colonos, etc.

Parte Interesada Interna: persona o grupo, dentro de Proteak, que tiene interés o está afectado por el desempeño del Proyecto en materia ambiental, social o de salud y seguridad ocupacional o comunitaria. Ejemplos de Partes Interesadas Internas son: directores, gerentes, empleados, etc.

Queja: Reclamo sobre alguna conducta inapropiada o alguna mala práctica dentro y fuera de la organización.

Inquietud: Preocupación o incertidumbre sobre alguna práctica, proceso, o actividad dentro y fuera de la Organización.


Sugerencia: Propuesta presentada por alguna persona de la Organización para la mejora de los procesos o actividades de la Organización.

Retroalimentación: es el proceso a través del cual una Parte Interesada expresa una inquietud, opinión o sugerencia, positiva o negativa (i.e. felicitación o queja), la cual es recibida y analizada por Proteak con el fin de proveer una respuesta.

Demandante: el demandante es aquella persona interpone una denuncia, ejercitando el derecho de acción y motivando el inicio del proceso legal.

Contratista: se refiere a aquellas empresas contratadas por Proteak para que presten algún servicio y/o despliegan las Infraestructuras activa y pasiva.

Derecho consuetudinario: también llamado usos o costumbres, es una fuente del derecho. Son normas jurídicas que no están escritas pero se cumplen porque en el tiempo se han hecho costumbre cumplirlas; es decir, se ha hecho uso de esa costumbre que se desprende de hechos que se han producido repetidamente, en el tiempo, en un territorio concreto. Tiene fuerza y se recurre a él cuando no existe ley (o norma jurídica escrita) aplicable a un hecho.

| | | |
|---|----------------|---|
| Procedimiento | PRO-SG-DHAS-05 |  |
| MANEJO DE INDICADORES DE GESTION | | |
| Ciclo de Negocio: | Responsable: | |

REFERENCIAS

El MAQR está alineado con los requerimientos y mejores prácticas internacionales establecidos por las Instituciones Financieras Internacionales (e.g. Principios de Ecuador y las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional). Asimismo, el MAQR se basa en el Método de Atención a Reclamos y la Evaluación de Impacto Social (Evis) del Proyecto.

A continuación, se describen los requerimientos internacionales por los que el MAQR se guía.


REQUERIMIENTOS DE MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES

El MAQR aspira a cumplir y alinearse con las mejores prácticas internacionales, específicamente con los Principios de Ecuador y las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (CFI).

El Principio 3 de los Principios del Ecuador, requiere que los proyectos cumplan con las **Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional**.


El **Principio 6** describe la implementación de un **mecanismo de quejas** para garantizar la consulta, divulgación y participación comunitaria continua a través del periodo de la construcción y operación del Proyecto. Este principio especifica que *“el mecanismo de quejas debe adecuarse a los riesgos e impactos del Proyecto, y las Comunidades Afectadas deben ser sus principales usuarios. Se deberá procurar resolver las preocupaciones con prontitud, empleando un proceso de consulta comprensible y transparente que sea culturalmente apropiado y de fácil acceso, sin costes, y sin represalia alguna para quienes plantearon el asunto o la preocupación”*.

La Norma de Desempeño 1 de la Corporación Financiera Internacional (CFI) describe los componentes de sistemas eficaces de evaluación y de gestión social y ambiental. Un componente vital de esto es crear y mantener una relación constructiva con las Partes Interesadas y las comunidades.

| | | |
|---|----------------|---|
| Procedimiento | PRO-SG-DHAS-05 |  |
| MANEJO DE INDICADORES DE GESTION | | |
| Ciclo de Negocio: | Responsable: | |

Este MAQR se guía por los principios expuestos en la publicación de la CFI "*El compromiso de las Partes Interesadas: Un Manual de Buenas Prácticas para empresas que operan en los mercados emergentes*". El documento señala que el objetivo de un MAQR es garantizar un proceso que ofrezca oportunidades para que los grupos de interés expresen sus puntos de vista y preocupaciones, y para permitir que el Proyecto considere y responda a las preocupaciones de las Partes Interesadas. Con el fin de aplicar plenamente estas recomendaciones, Proteak:

- Proporciona información relevante en un formato y un lenguaje que sea fácilmente comprensible y adaptado a las necesidades del público objetivo interesado(s);
- Proporciona la información con antelación de las actividades de consulta y toma de decisiones;
- Difunde la información de forma y lugares que hacen que sea fácil para que los grupos de interés puedan acceder a ella;
- Respeta las tradiciones locales, los idiomas, los plazos y los procesos de toma de decisiones;
- Usa dos vías de diálogo que da a ambas partes la oportunidad de intercambiar opiniones e información, a escuchar, y a que sus quejas sean escuchadas y atendidas;
- Considera la posibilidad de la inclusión en la representación de diferentes puntos de vista, incluidas las mujeres, grupos vulnerables, y / o los grupos minoritarios;
- Evita procedimientos de intimidación o coerción;
- Proporciona mecanismos claros para responder a las preocupaciones de la gente, sugerencias y quejas; e
- Incorpora la retroalimentación mientras se mantiene informados a las Partes Interesadas.

| | | |
|---|----------------|---|
| Procedimiento | PRO-SG-DHAS-05 |  |
| MANEJO DE INDICADORES DE GESTION | | |
| Ciclo de Negocio: | Responsable: | |

ROLES Y RESPONSABILIDADES

La responsabilidad final de cumplimiento de las metas y compromisos establecidos en el presente MAQR corresponden a Proteak. Durante la puesta en marcha y operación del Proyecto, el personal de Proteak y los contratistas serán responsables de la ejecución del trabajo de manera que cumpla con las expectativas establecidas en el presente MAQR.

A continuación, se describen los roles y responsabilidades para la implementación del MAQR:

Coordinación de Responsabilidad Ambiental y Social: Encargado de implementar el MAQR, así como implementar programas que apoyen las Relaciones con la Comunidad y cumplan con los objetivos de Responsabilidad Social Corporativa. Elabora y distribuye materiales de comunicación precisos, oportunos e informativos (por ejemplo, boletines, presentaciones audiovisuales, carteles, folletos, periódicos comunitarios, etc.).

Gerente Forestal: Revisa, valida y comunica este MAQR. En caso de recibir una retroalimentación considerada urgente o considerada de categoría alta de acuerdo a este procedimiento, lo investiga y comunica al Área de Responsabilidad Social y Ambiental de acuerdo al MAQR. Dispone de los recursos necesarios para asegurar la comunicación con Partes Interesadas y para gestionar las retroalimentaciones. Apoya en la implementación del MAQR y programación de las actividades de vinculación y divulgación de información a Grupos de Interés.

Jefe de plantaciones y cosecha: En caso de recibir una queja o retroalimentación de acuerdo a este procedimiento, lo comunica al Gerente Forestal. Apoya en la programación de las actividades de divulgación de información a Grupos de Interés.

Supervisor de plantaciones y cosecha: En caso de recibir una queja o retroalimentación de acuerdo a este procedimiento, lo comunica al jefe de plantaciones y cosechas.

Gerencia Legal: Encargado de investigación de quejas y denuncias de importancia Alta (por ejemplo las relacionadas con predios, tenencias, etc). Coordinar con autoridades locales para tratar adecuadamente dichas quejas.


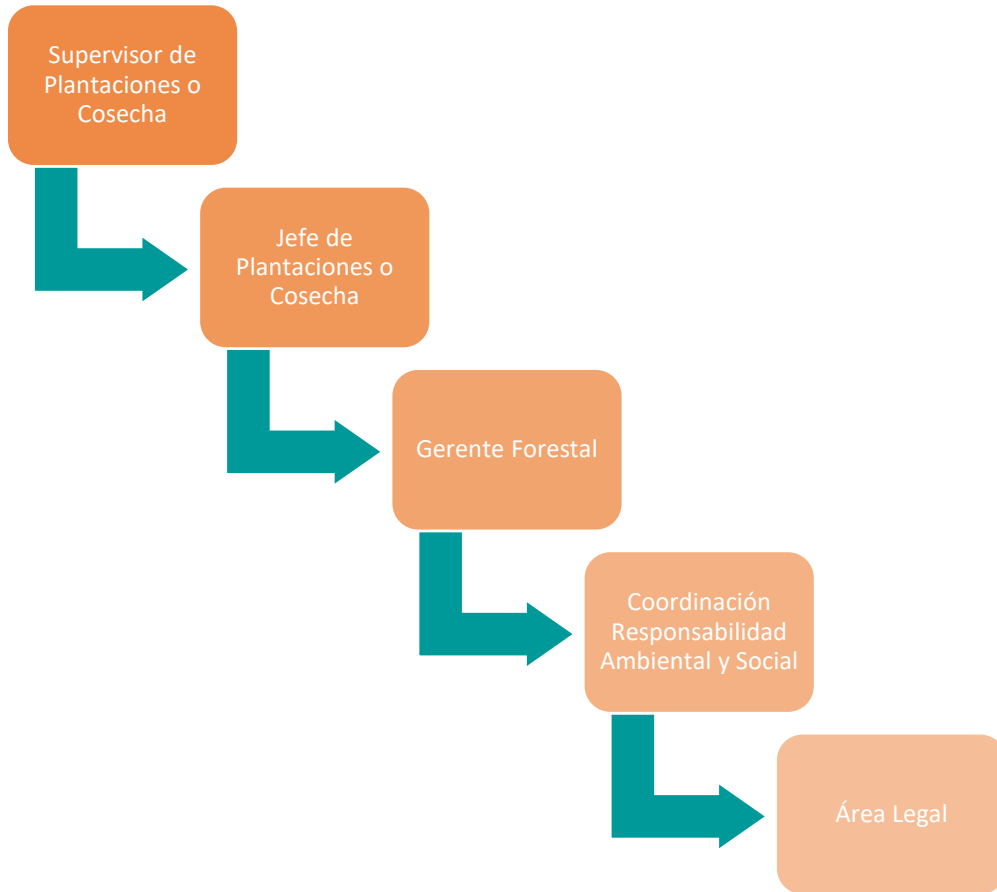

| | | |
|---|----------------|---|
| Procedimiento | PRO-SG-DHAS-05 |  |
| MANEJO DE INDICADORES DE GESTION | | |
| Ciclo de Negocio: | Responsable: | |

Figura 0-1 Flujo de responsabilidades de implementación del MAQR



| | | |
|---|----------------|---|
| Procedimiento | PRO-SG-DHAS-05 |  |
| MANEJO DE INDICADORES DE GESTION | | |
| Ciclo de Negocio: | Responsable: | |

FUNCIONAMIENTO DEL MAQR

El MAQR consiste de cuatro pasos: 1) Notificación, 2) Confirmación, 3) Valoración y 4) Seguimiento.

En el primer paso el Supervisor de Plantaciones o Cosecha recibe el reclamo y le notifica al Jefe de Plantaciones o Cosecha vía correo electrónico; en el segundo paso el Jefe de Plantaciones o Cosecha junto con el Supervisor de Plantaciones o Cosecha verifican y analizan el reclamo; en el tercer paso se hace una valoración y dictaminación del reclamo y se establece un plan de acción en conjunto con la Gerencia Forestal; finalmente en el cuarto paso, el Jefe de Plantaciones o Cosecha junto con el personal correspondiente le da seguimiento a las quejas y retroalimentaciones.

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RETROALIMENTACIONES

El Proyecto cuenta con una herramienta eficiente para la recolección, el seguimiento y la notificación de las quejas y retroalimentaciones. El proceso se documenta mediante un registro de quejas y retroalimentaciones (en un archivo físico y en una base de datos). El procedimiento se inicia con la notificación de la queja o retroalimentación (de manera oral o escrita) por el demandante. El proceso termina con el cierre y la conformidad en la resolución de ambas partes (el demandante y el Proyecto).

Los nombres y datos de contacto de la persona responsable de recibir las quejas o retroalimentaciones se comunicarán a la población de forma generalizada. El Gerente Forestal determina, caso por caso, quién y en qué área se encargarán de investigar y responder (internamente) a la queja o retroalimentación.

En el caso de las quejas o retroalimentaciones internas, el contratista deberá coordinar con el personal del Proyecto para responder a las quejas o retroalimentaciones relativas a los trabajadores de manera que sea satisfactoria para todas las partes. Las quejas o retroalimentaciones internas están regidas por el Procedimiento de Gestión de Quejas y Reclamos Interno de Proteak (Anexo A) y a cargo del Coordinador de Responsabilidad Ambiental y Social, en colaboración con los funcionarios designados por los contratistas.

El proceso de recepción y resolución de quejas se ilustra a continuación en la **Figura 0-1**


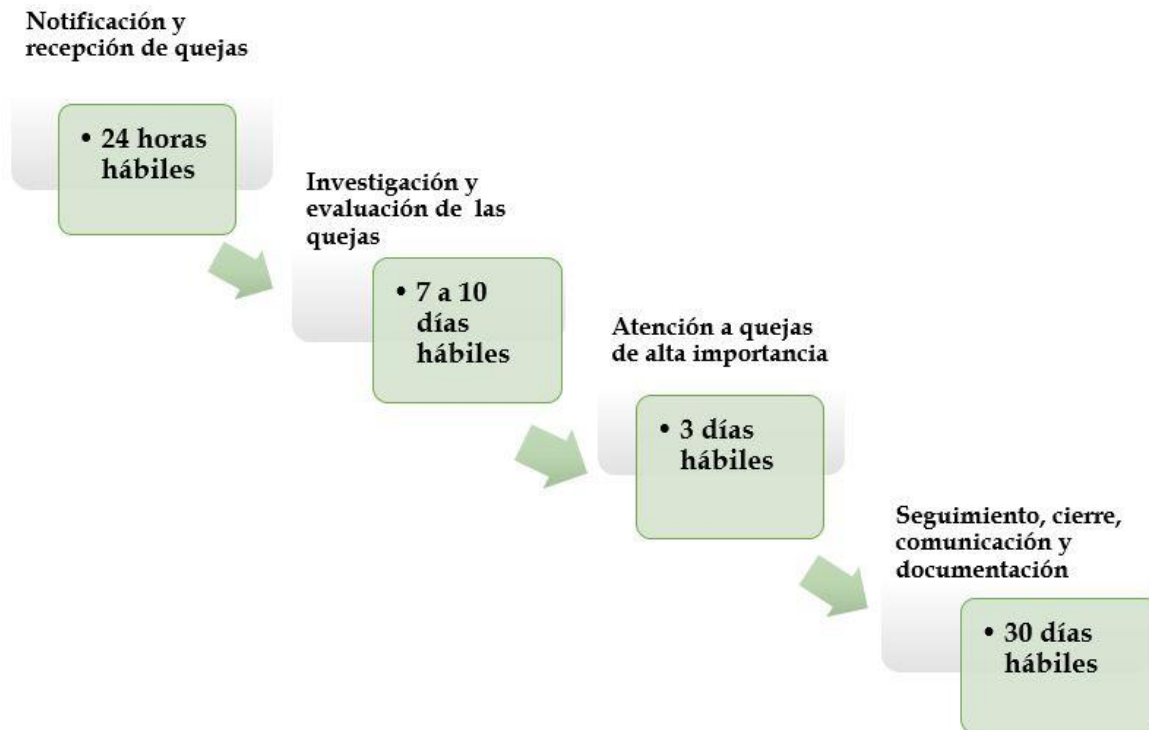
| | | |
|---|----------------|---|
| Procedimiento | PRO-SG-DHAS-05 |  |
| MANEJO DE INDICADORES DE GESTION | | |
| Ciclo de Negocio: | Responsable: | |

Figura 0-1 Flujoograma del Mecanismo de Atención a Quejas o Retroalimentaciones




A continuación, se ilustra y se describe de manera más específica todo el procedimiento:

1. Notificación: Recibir y registrar las quejas y retroalimentaciones

Las quejas y retroalimentaciones pueden ser presentadas por vía oral o escrita; de preferencia se indicará al demandante que se dirija al Jefe de Plantaciones o de Cosecha. Todas las quejas y retroalimentaciones presentadas se documentan por el área de Responsabilidad Social y Ambiental del Proyecto, quienes mantienen al día los registros en esta oficina. Para la recepción de las quejas y retroalimentaciones se proporciona un formato al demandante, tal y como se presenta en el Anexo 1. En el caso de que el demandante prefiera utilizar otro formato, se utiliza y luego el personal de la Gerencia Forestal la transcribe a este formato adjuntando el original de la queja o retroalimentación presentada.

También se establece un correo electrónico y se dispone de una línea telefónica móvil, para que se comunique directamente con el Jefe de Plantaciones o Cosecha. Se pretende que la comunidad pueda realizar sus quejas y retroalimentaciones incluso después de horas

| | | |
|---|----------------|---|
| Procedimiento | PRO-SG-DHAS-05 |  |
| MANEJO DE INDICADORES DE GESTION | | |
| Ciclo de Negocio: | Responsable: | |

laborales y durante fines de semana. Si la llamada no ha sido tomada por el Jefe de Plantaciones o Cosecha, el interesado podrá dejar un mensaje en el correo de voz. Los mensajes en el correo de voz serán revisados y procesados en un período no mayor a las 24 horas hábiles. Es necesario que el interesado brinde información de la hora y fecha de la llamada, su nombre, lugar de residencia y el origen de la queja o retroalimentación.

En el formato escrito, el demandante deberá identificarse a sí mismo, la persona que recibe la queja o retroalimentación comprobará si se ha presentado directamente por el afectado o en nombre del mismo con su conocimiento y consentimiento. En el caso de que el demandante requiera asistencia para escribir la queja o retroalimentación, el personal del Proyecto les prestará asistencia. Si este fuese el caso, una vez que la queja esté escrita, el personal del Proyecto la leerá en voz alta al demandante en la presencia de un testigo.

2. *Confirmación*

Dentro de un plazo no superior a siete días hábiles, el Proyecto tendrá que evaluar la documentación presentada por el demandante. Cuando sea posible, si se requiere información adicional para la correcta evaluación de la queja o retroalimentación, el Gerente Forestal del Proyecto se pondrá en contacto con el demandante en un plazo máximo de diez días hábiles, para obtener la información necesaria. Una vez que la queja o retroalimentación es completada y revisada, el Gerente Forestal o Jefe de Plantaciones o Cosecha procede a registrar (Ver Anexo 2) y asignar un código a cada queja o retroalimentación.


El expediente deberá incluir, junto a la queja o retroalimentación, un resumen de la misma realizado por el Proyecto y el nombre de la persona que la recibió y la procesó. La información de registro se actualizará quincenalmente para reflejar el estado actual del caso hasta que la queja o retroalimentación se haya resuelto definitivamente.

3. *Valoración: Examinar y evaluar*

En la Gerencia Forestal se evalúan y transmiten las quejas o retroalimentaciones a todos aquellos involucrados en el suceso. Las quejas o retroalimentaciones del Proyecto se clasifican en cuatro categorías:

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

1. No está directamente relacionado con el Proyecto, sus contratistas o subcontratistas.
2. Su naturaleza excede el ámbito de aplicación del MAQR presente.
3. No hay una causa real de la acción.

| | | |
|---|----------------|---|
| Procedimiento | PRO-SG-DHAS-05 |  |
| MANEJO DE INDICADORES DE GESTION | | |
| Ciclo de Negocio: | Responsable: | |

4. Hay otros mecanismos formales e instituciones para presentar la queja.

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

IMPORTANCIA MEDIA: Las quejas y retroalimentaciones relacionadas con la salud, el medio ambiente, la construcción, el transporte, los contratistas y subcontratistas.

IMPORTANCIA ALTA: Incluye las quejas o retroalimentaciones relacionadas con la seguridad del personal del Proyecto, así como de aquellas relacionadas con la salud y seguridad de las personas involucradas y las relacionadas directamente con posibles conflictos por uso de suelo, tenencias de predios o ranchos.


El receptor de la queja o retroalimentación coordina con el personal apropiado para evaluar la queja o retroalimentación urgentemente y determinar el curso de acción a seguir. La evaluación de la queja o retroalimentación en estos casos no podrá exceder más de tres días a partir de su recepción. En el caso de ser necesarias informaciones adicionales para su adecuada evaluación, el Gerente Forestal o Jefe de Plantaciones o Cosecha se pondrá en contacto en un plazo máximo de cinco días hábiles para recabar la información necesaria.

El Gerente Forestal o Jefe de Plantaciones o Cosecha informará por escrito al demandante y / o a su representante que la información solicitada deberá ser entregada en la Gerencia Forestal, en un plazo no superior a 10 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la comunicación.

Si el demandante no entregase la información solicitada dentro del plazo, se le informará de manera escrita a los involucrados que el plazo no se ha cumplido. Eso no significa que se rechace la queja o retroalimentación, sino tan sólo que no ha podido ser evaluada debido a falta de documentación. En este caso, el demandante podrá volver a presentar la misma queja o retroalimentación, sin embargo, la misma será tratada como una nueva y deberá seguir su curso normal.

3.1 Procedimiento especial para quejas o retroalimentaciones de alta importancia

La queja entra en un proceso acelerado de investigación y resolución por el Gerente Forestal y el Responsable Social y Ambiental. Si fuese necesario se involucrará a funcionarios de mayor rango, dependiendo de la gravedad de la queja. En el caso de quejas relacionadas con denuncias de actos ilegales o abusivos, el Proyecto iniciará de inmediato la investigación y se coordinará con las autoridades locales para tratar adecuadamente el asunto.

| | | |
|---|----------------|---|
| Procedimiento | PRO-SG-DHAS-05 |  |
| MANEJO DE INDICADORES DE GESTION | | |
| Ciclo de Negocio: | Responsable: | |

Personal del equipo de plantaciones o cosecha (dos personas), asignados por el Gerente Forestal, se reunirán con el demandante para recopilar información adicional cuando sea necesario. Posteriormente, se investigará la queja (es decir, se reunirá con los miembros del equipo de seguridad involucrado en la queja cuando sea necesario) y desarrollan e implementan acciones correctivas en colaboración con el Jefe de Plantaciones o Cosecha y el Gerente Forestal del Proyecto.

Si el personal del equipo de plantaciones o cosecha son hombres y el autor prefiere hablar con una mujer, o viceversa, el Proyecto facilitará esa labor. Si se estima que son necesarias investigaciones adicionales, éstas se llevarán a cabo rápidamente.

3.1.1 Conflictos relacionados con adquisición/tenencia de predios:

En los casos que se presente alguna queja referente a tenencia de predios, estos se clasifican como de importancia ALTA de acuerdo al punto 3 Valoración, del presente documento.

En estos casos el Gerente forestal deberá canalizar la queja directamente al área de Gerencia Legal, quien deberá revisar el caso, recopilar información y la documentación pertinente (ver Procedimiento FOP-01-V1 Adquisición de terrenos) para poder emitir una respuesta a la parte que presenta la queja.

4. Si la queja no procede, entonces ocurrirá lo siguiente:

1. Desestimar la queja

La desestimación se producirá si la queja no cumple con los requisitos de admisión indicados anteriormente. Si la queja es desestimada, el demandante es informado de esta decisión y de las razones para el rechazo. El demandante tendrá la opción de impugnar la decisión del Proyecto. Para ello, el demandante tendrá tres días hábiles a partir de la fecha de su notificación, indicando el código de registro de la demanda, para poder apelar la respuesta del Proyecto.


2. Complementar (según corresponda)

Los demandantes proporcionan, a menudo, información incompleta. Por lo tanto, cuando sea posible, información adicional será requerida en conformidad con los plazos definidos anteriormente. El contacto directo con el demandante se recomienda en todos los casos para mantener una vía abierta de diálogo.

Si la demanda procede, a continuación, habrá que:

1. Definir el enfoque

El Gerente Forestal junto con un representante del Área Legal deberá evaluar y determinar el origen de la queja y definir las medidas que deben tomarse como

| | | |
|---|----------------|---|
| Procedimiento | PRO-SG-DHAS-05 |  |
| MANEJO DE INDICADORES DE GESTION | | |
| Ciclo de Negocio: | Responsable: | |

respuesta. Si fuese necesario se realizará una visita al área que origina la demanda (e.g. a una comunidad específica, o área afectada por el Proyecto). Esto se hace conjuntamente con el demandante. El objetivo de esta visita es para verificar e investigar la situación señalada por el solicitante para obtener una opinión técnica, recopilar información o resultados, y detalles sobre los argumentos del demandante.

En un caso por caso, Proteak definirá el abordaje que debe realizarse, si:

1. Proteak propone una solución.
 2. El demandante y Proteak desarrollan una solución juntos.
 3. Proteak usa prácticas más tradicionales y culturalmente adecuadas al contexto (P. Ej. consultar con los líderes de las comunidades o ejidales) para resolver la queja.
- Después de que la respuesta a la queja se haya escrito, el Gerente Forestal preparará un informe que justifique la solución propuesta o los motivos de desestimación de la misma. Este informe será remitido al Responsable Social y Ambiental para su evaluación. En total se tendrán 14 días hábiles para notificar formalmente al demandante.

5. *Seguimiento: Comunicar la decisión*


1. Demandante anónimo

En el caso de quejas anónimas, estas se publicarán en el tablón de anuncios de la oficina de la Gerencia Forestal, junto con la respuesta de Proteak; indicando la solución o el estado actualizado del procedimiento. Esta publicación se producirá por un período de 30 días hábiles desde el registro de la denuncia.

2. Demandante identificado

Cuando se determina una demanda como aceptable, el demandante deberá ser informado de la:

- Categoría de la clasificación asignada a la demanda;
- El registro de código asignado a la demanda para permitir su seguimiento;
- En caso de que la queja se clasifica como "Importancia baja" y el Proyecto ya ha dado respuesta a la queja, esto será comunicado mostrando la evidencia de su resolución satisfactoria; y
- Las fechas posibles para una reunión, con el objetivo de aclaraciones o buscar el consenso de las partes involucradas.

| | | |
|---|----------------|---|
| Procedimiento | PRO-SG-DHAS-05 |  |
| MANEJO DE INDICADORES DE GESTION | | |
| Ciclo de Negocio: | Responsable: | |

3. Impugnar la decisión

En el caso de que el demandante pretenda apelar la decisión del Proyecto, este podrá considerar la participación de un tercero para resolver la disputa.

El Anexo 1 muestra el formato que se utilizará para la recepción de las quejas en la oficina.

6. Enfoque de ejecución

Una vez que una queja o retroalimentación se estima válida, Proteak se pondrá en contacto para iniciar el diálogo:


1. Si la queja o retroalimentación es admitida, la persona responsable del proyecto intentará llegar a un acuerdo directamente con el demandante. Si se alcanza un acuerdo, este será revisado por Proteak.
2. Si no es posible llegar a un acuerdo, el informe deberá incluir los motivos de la queja o retroalimentación y los argumentos del demandante, así como las posibles alternativas de solución presentadas.
3. Si la queja no es aceptada por Proteak, el informe debe describir los argumentos y las razones para determinar que la queja no es válida.

En el caso en que no se lograra un acuerdo mediante el MAQR, el demandante podría iniciar una acción legal contra Proteak o una solicitud de arbitraje para resolver el conflicto. Si el acuerdo se logra, los argumentos y las condiciones en que se firme serán revisados por Proteak para su implementación. Una vez que haya una solución de acuerdo de la queja o retroalimentación, ya sea a través de un mutuo acuerdo amistoso o por vía judicial o de arbitraje, el caso se considerará cerrado únicamente si hay un documento que demuestra satisfacción del demandante y del proyecto.

7. Seguimiento y documentación

En el caso de que Proteak y el demandante llegasen a un acuerdo en cualquier etapa del proceso, el Responsable Social y Ambiental o el Gerente Forestal del Proyecto son los responsables de preparar un informe sobre las condiciones del acuerdo, que será enviado al departamento legal de Proteak.

El Gerente Forestal es responsable de mantener una base de datos (Anexo 2) actualizada con toda la documentación e información relacionada con las quejas o retroalimentaciones que se presenten. También es responsable de dar seguimiento al proceso de tramitación de las quejas o retroalimentaciones en coordinación con las áreas involucradas, y de facilitar la

| | | |
|---|----------------|---|
| Procedimiento | PRO-SG-DHAS-05 |  |
| MANEJO DE INDICADORES DE GESTION | | |
| Ciclo de Negocio: | Responsable: | |


participación del demandante en el proceso. Un formulario de seguimiento se completa para cada caso. Una vez que se alcance un acuerdo, el Coordinador de Responsabilidad Ambiental y Social es responsable de dar seguimiento para confirmar que las medidas de resolución correspondientes se están aplicando.

El registro de quejas o retroalimentaciones muestra que todas estas acciones y los procesos se llevan a cabo. En él se recogerán:

- Fecha en que la queja o retroalimentación fue registrada;
- Persona responsable de la queja o retroalimentación;
- Información sobre las medidas correctivas propuestas/comunicadas por el demandante (si procede);
- Fecha en que la queja o retroalimentación se cerró; y
- Fecha de la respuesta fue enviada al denunciante.

Plazos

Todas las quejas deben ser resueltas dentro de un plazo de 30 días.

| | | |
|---|----------------|---|
| Procedimiento | PRO-SG-DHAS-05 |  |
| MANEJO DE INDICADORES DE GESTION | | |
| Ciclo de Negocio: | Responsable: | |

8. MONITOREO Y REPORTE


MONITOREO

El MAQR será monitoreado de forma continua y está diseñado para facilitar la integración de las lecciones aprendidas durante su ejecución. De esta manera, el Proyecto será capaz de responder adecuadamente a las situaciones tan pronto como se desarrollan. El MAQR se considera un "documento dinámico" y está diseñado para ser actualizado y mejorado de manera continua.

Los objetivos del programa de monitoreo son:


- Verificar la implementación de las acciones específicas del MAQR;
- Evaluar continuamente las resoluciones del mecanismo de quejas o retroalimentaciones y ajustar, si fuese necesario; y
- Observar de cerca los acontecimientos, incidentes y demás información pertinente para asegurar un manejo adecuado y oportuno de los mismos.

A continuación, se presenta la **Tabla 8-1** que describe el plan de monitoreo del mecanismo de quejas o retroalimentaciones de las Partes Interesadas y de los trabajadores.

| | | |
|---|----------------|---|
| Procedimiento | PRO-SG-DHAS-05 |  |
| MANEJO DE INDICADORES DE GESTION | | |
| Ciclo de Negocio: | Responsable: | |

| Emisor de las Quejas o Retroalimentaciones | Acciones propuestas | Objetivo | Responsabilidad | Programar | Recursos | Monitoreo | Reporte |
|---|---|---|--|--|--|---|---|
| Quejas o Retroalimentaciones de las Partes Interesadas Externas | El Proyecto responderá a todas las quejas o retroalimentaciones de manera oportuna (máximo de 30 días, con mayor rapidez para las quejas de alta prioridad). Se harán todos los esfuerzos razonables para resolver la queja de tal manera que el demandante esté satisfecho. Siempre que sea posible, se harán cambios en las políticas empresariales y códigos de conducta para prevenir futuros incidentes. | Mantener relaciones productivas con las Partes Interesadas. | Coordinador de Responsabilidad Social y Ambiental | Las quejas resueltas en 30 días hábiles. | Coordinador de Responsabilidad Social y Ambiental, Gerente Forestal y todo el personal necesario de apoyo local. | El Proyecto mantendrá un registro de quejas y realizará un seguimiento del número de quejas nuevas y de las cerradas. | El Gerente Forestal preparará informes quincenales, proporcionar indicadores clave de rendimiento en los informes mensuales. |
| Quejas o Retroalimentaciones de las Partes Interesadas Internas | El Proyecto trabajará con los subcontratistas para responder a todas las quejas o retroalimentaciones de los trabajadores a tiempo (máximo 30 días hábiles). Todos los esfuerzos razonables se harán para resolver las quejas de los trabajadores de manera justa, sin dejar de ser el presupuesto y el calendario. | Respetar los derechos de los trabajadores y mantener las buenas relaciones laborales, darle a los trabajadores respuestas adecuadas, lograr acuerdos satisfactorios y en caso de ser necesario, otorgarles compensaciones o imponer sanciones | Coordinador de Responsabilidad Social y Ambiental y Subcontratista | Las quejas resueltas en 15 días hábiles. | Responsable: Coordinador de Responsabilidad Social y Ambiental, Gerente corporativo de Recursos Humanos y todo el personal necesario de apoyo local. | El Proyecto mantendrá un registro de quejas y realizará un seguimiento del número de quejas nuevas y de las cerradas. | El Gerente Corporativo de Recursos Humanos preparará informes quincenales, proporcionar indicadores clave de rendimiento en los informes mensuales. |

Tabla 8-1 Plan de Monitoreo para el Mecanismo de Atención a Quejas o Retroalimentaciones

| | | |
|---|----------------|---|
| Procedimiento | PRO-SG-DHAS-05 |  |
| MANEJO DE INDICADORES DE GESTION | | |
| Ciclo de Negocio: | Responsable: | |


La eficacia del mecanismo de atención a quejas y retroalimentaciones se evaluará a través de los siguientes indicadores:

- MAQR1: Todas las quejas recibidas se resuelven dentro de 30 días (y con mayor rapidez en casos urgentes) y existe evidencia para demostrar los cambios en las actividades del proyecto que motivaron la queja;
- MAQR2: Alto nivel de satisfacción (más de 85% de los denunciantes entrevistados están satisfechos con el resultado de su queja); y
- MAQR3: Las quejas recibidas y determinadas como legítimas han dado lugar a una acción disciplinaria, o a un cambio en las políticas o procedimientos del Proyecto.

REPORTE

El reporte de monitoreo de la implementación del MAQR se elaborará de manera anual y tendrá el siguiente formato:

1. Resumen ejecutivo
2. Introducción
3. Resumen de lecciones aprendidas
4. Estado de implementación de cada acción descrita en el Anexo 2
5. Anexos
 - Evidencia documental.

| | | |
|---|----------------|---|
| Procedimiento | PRO-SG-DHAS-05 |  |
| MANEJO DE INDICADORES DE GESTION | | |
| Ciclo de Negocio: | Responsable: | |

9. MEJORA CONTINUA

Para asegurar una mejora continua, el Proyecto se compromete a evaluar, revisar y actualizar el MAQR de forma anual. La evaluación y revisión del MAQR será llevada a cabo por el Responsable Social y Ambiental del Proyecto en conjunto con el Gerente Forestal. Una vez que se haya llevado a cabo esta revisión y evaluación, el Coordinador de Responsabilidad Ambiental y Social aprobará las modificaciones necesarias.

EXCEPCIONES


NA


REFERENCIAS

- **M-SGAS-01** MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL Y SOCIAL

ANEXOS

F-SG-DHAS-10 FORMULARIO DE RETROALIMENTACION

| | | | |
|---|--|---------------------------------------|------------------------------|
|  | PROCESO | DESARROLLO HUMANO, AMBIENTAL Y SOCIAL | |
| | FORMULARIO DE REGISTRO DE RETROALIMENTACIONES | | |
| | Código: F-SG-DHAS-10 | Versión: 0 | Fecha de Emisión: 08/01/2019 |
| DIRECCION DE DESARROLLO HUMANO, AMBIENTAL Y SOCIAL | | | |
| REGISTRO DE RETROALIMENTACIONES | | | |
| RETROALIMENTACION No. | | | |
| DATOS PERSONALES | | | |
| Apellidos (opcional) | | | |
| Nombres (opcional) | | | |
| Género: | | | |
| Dirección (opcional): | | | |
| Teléfono (opcional): | | | |
| Actividad a la que se dedica: | | | |
| Edad: | | | |

| | | |
|---|----------------|---|
| Procedimiento | PRO-SG-DHAS-05 |  |
| MANEJO DE INDICADORES DE GESTION | | |
| Ciclo de Negocio: | Responsable: | |

HISTORICO DE CAMBIOS

Registrar todas las modificaciones realizadas al documento, con la finalidad de llevar un control al contenido del mismo.

| No. de modificación | Fecha | Descripción | Motivo |
|---------------------|-------------------|---|---|
| <u>0</u> | <u>08/01/2019</u> | <u>Creación del documento.</u> | <u>Implementación del Sistema de Gestión Ambiental y Social</u> |
| <u>1</u> | <u>10/04/2019</u> | <u>Se anexa numeral 3.1.1 casos de quejas por tenencias o predios en conflicto.</u> | <u>Revisión de mecanismo de quejas</u> |