



# Mecanismo de quejas para partes interesadas externas

Instituto Caribeño de Recursos Naturales

*Agosto de 2020*

# Mecanismo de quejas para partes interesadas externas

---

## Propósito

A fin de abordar las preocupaciones de las partes interesadas externas<sup>1</sup> de CANARI (socios y beneficiarios de proyectos, consultores y contratistas, otras partes interesadas afectadas por el trabajo de CANARI).

## Objetivo

Garantizar de que todos los comentarios, consultas y quejas sobre el trabajo de CANARI serán examinados y que se tomarán las medidas correctivas apropiadas.

## Proceso

Las quejas formales se tratarán de la siguiente manera:

1. **Reconocimiento:** La persona que recibe la queja envía una confirmación por escrito de la recepción del comentario/queja en un plazo de 10 días hábiles.
2. **Registro:** Registro del comentario/queja en el archivo de quejas, incluidos los documentos pertinentes.
3. **Notificación:** Comunicación del comentario/queja de la siguiente manera:
  - a. Si se trata de un proyecto de CANARI, comunicación al jefe de proyecto correspondiente, copia al director de Programas.
  - b. Si se trata de operaciones/actividades generales de CANARI, comunicación al director ejecutivo.
  - c. También puede ser necesario notificar a otras partes interesadas, como el donante pertinente, los socios del proyecto y el comité directivo del proyecto.
4. **Evaluación:** Se toma una decisión sobre la naturaleza de la investigación que se llevará a cabo.
5. **Investigación:** investigación adecuada del comentario/queja por parte de un equipo interno asignado a esta tarea (por ejemplo, puede incluir al personal directamente involucrado, así como al gerente del proyecto y al director de programas). La investigación puede incluir reuniones con el reclamante y otras partes interesadas y la revisión de documentos pertinentes. Una parte imparcial participará en las reuniones con el reclamante. Las actas de las reuniones y los documentos se agregarán al archivo de quejas.
6. **Resolución:** Dependiendo de los hallazgos de la investigación:
  - a. Se decide una resolución de inmediato
    - i. La queja es rechazada
    - ii. Se acuerda en una respuesta
    - iii. La queja se remite según proceda.
  - b. No se puede lograr una resolución y el caso se presenta al Comité de Quejas de CANARI para mayor análisis.
7. **Comunicación:** Una vez lograda la resolución, la decisión se comunica al reclamante por escrito. Los documentos se agregan al archivo de quejas.
8. **Satisfacción:** Si el reclamante no está satisfecho con la respuesta de CANARI, se puede llevar a un mediador imparcial según lo acordado mutuamente. Si sigue sin resolverse, se pueden emprender acciones legales. En todas las etapas, los documentos se agregan al archivo de quejas.

## Referencias:

UNCTAD-World Bank. Grievance redress mechanisms. *Knowledge into Action Note Series 19*. <http://documents.worldbank.org/curated/en/145491521090890782/pdf/124294-BRI-PUBLIC-KN19.pdf>

Office of the Compliance Advisor/Ombudsman (CAO) of the World Bank. 2008. A Guide to Designing and Implementing Grievance Mechanisms for Development Projects. <http://www.cao-ombudsman.org/howwework/advisor/documents/implemgrieveng.pdf>

---

<sup>1</sup>Tenga en cuenta que el procedimiento de quejas para el personal de CANARI se aborda en la Política de recursos humanos.