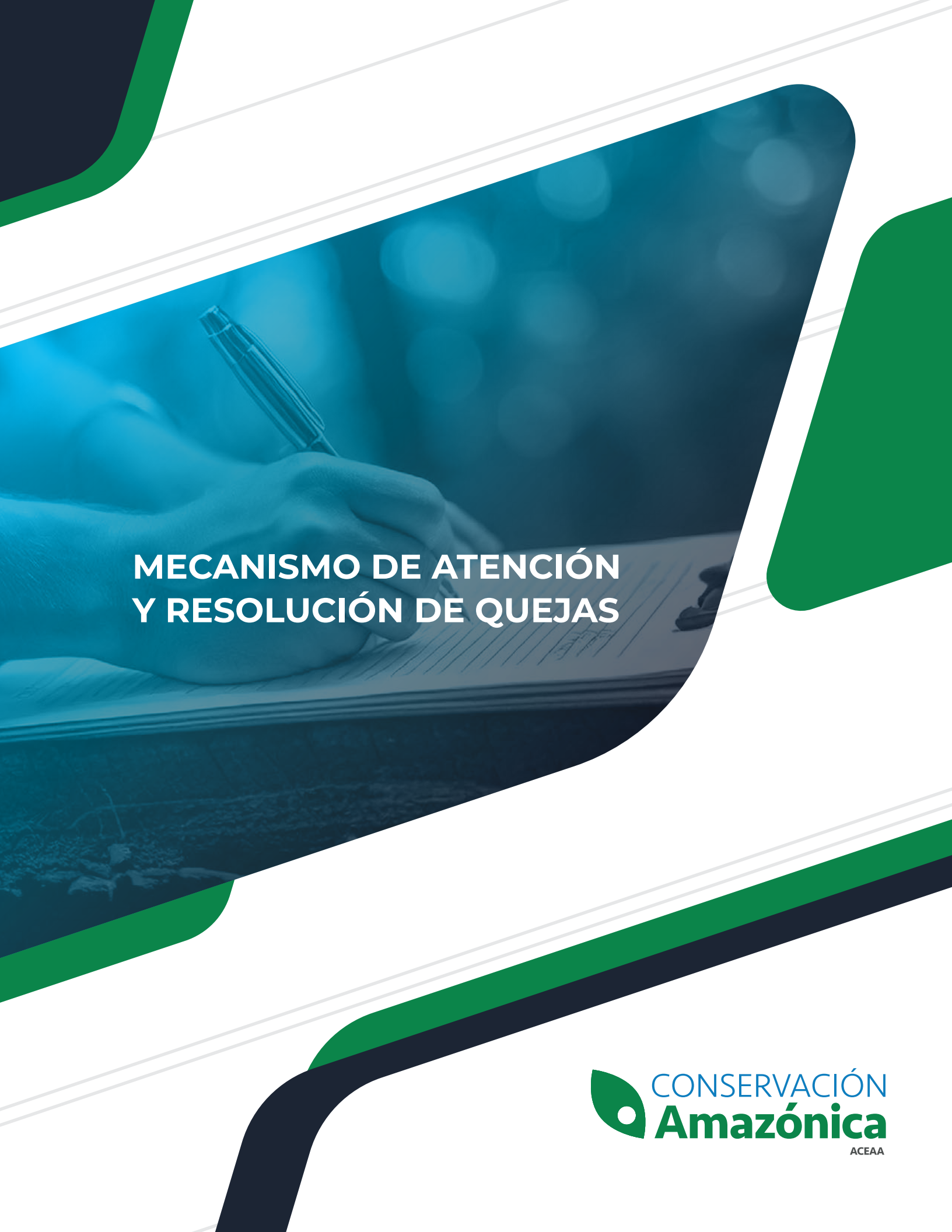


A hand holding a pen, writing on a document, is the central visual element. The image is overlaid with a blue gradient and framed by green and dark blue geometric shapes. The text is in white, bold, uppercase letters.

MECANISMO DE ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVO	3
3.	ESTRUCTURA	3
3.1.	Público objetivo	3
3.2.	Tipología de quejas y reclamos	3
3.3.	Canales de comunicación establecidos	4
3.4.	Instancias para la resolución de quejas y/o conflictos	4
3.5.	Procedimientos para la atención y resolución de quejas y reclamos.	5
3.6.	Estrategia de comunicación y difusión	5
3.7.	Registro de quejas o reclamos	5

MECANISMO DE ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS

1. INTRODUCCIÓN

Al llevar a cabo la ejecución de programas y/o proyectos, pueden surgir preocupaciones en el entorno que deben ser tratadas de manera oportuna y eficiente. Por ello, se han establecido Mecanismos de Atención y Resolución de Quejas, cuyo objetivo es atender cualquier conflicto que se presente.

Estos mecanismos ayudan a prevenir y/o minimizar los posibles riesgos asociados con los programas y/o proyectos, ofreciendo a los actores involucrados una vía clara para expresar sus inquietudes y denuncias basada en la confidencialidad, en la que los casos se documenten de manera ética y segura. Además, fomentan una relación positiva y colaborativa entre los responsables de los proyectos/programas y las partes interesadas.

De este modo, se identifican, analizan, abordan y monitorean las quejas y reclamaciones que puedan surgir durante la implementación de programas y/o proyectos por parte de la organización.

2. OBJETIVO

Establecer un marco de actuación accesible para que las partes interesadas en actores implicados puedan manifestar sus necesidades, inquietudes y preocupaciones durante la implementación de proyectos y/o programas de la organización en las diferentes áreas de intervención.

3. ESTRUCTURA

3.1. Público objetivo

Tomadores de decisiones, habitantes de comunidades y territorios indígenas, actores que forman parte de procesos de manejo de recursos naturales y/o iniciativas productivas, organizaciones pares y otros.

3.2. Tipología de quejas y reclamos

De acuerdo con el tipo de queja y reclamo se analizará con qué actores implicados se trabajará. A continuación, se presenta una descripción de posibles grupos implicados:

- **Socios locales:** incluye a personas naturales o jurídicas que de manera individual o en representación de comunidades o asociaciones estén involucradas directamente con actividades de proyectos y/o programas.
- **Otros actores y entidades locales del ámbito de intervención:** poblaciones vecinas a las comunidades socias, funcionarios de gobiernos locales y regionales, líderes de organizaciones sociales, entre otros.
- **Entidades del ámbito nacional e internacional relacionadas a proyectos y/o programas:** autoridades nacionales, organizaciones no gubernamentales, empresas privadas, cooperación internacional, entre otros.

Paralelo a ello, se establece una línea base para la identificación de quejas y/o reclamos:

- **Referidas a pedidos de información y a la gestión del proyecto y/o programa:** se presentan ante las necesidades de información insatisfechas.
- **Por atención y relacionamiento inadecuado:** ocurren por la acción u omisión en el relacionamiento entre quienes participan en el proyecto.
- **Referidas al proceso participativo para la delimitación de áreas para el manejo y conservación de recursos naturales en el ámbito del proyecto:** se presentan por actos u omisiones relacionadas con el proceso de delimitación de áreas naturales.
- **Referidas a temas ambientales, discriminación corrupción o de género:** se generan por impactos ambientales y sociales negativos en los territorios de los actores involucrados en el proyecto.

3.3. Canales de comunicación establecidos

Se identifican los siguientes canales:

- **Presencial:** a través de entrevistas o conversación solicitada con los equipos de los proyectos. La persona podrá dirigirse al centro de atención de quejas y reclamos para manifestarse.
- **Escrita:** mediante carta dirigida a la organización.
- **Digital:** a partir de mensajes enviados por correo electrónico (contacto@conservacionamazonica.org.bo), página web (www.conservacionamazonica.org.bo) y/o WhatsApp (+591 67153634).
- **Vía telefónica.** La persona podrá llamar a la encargada o encargado de la recepción de quejas y reclamos.
- **Redes sociales:** llamadas, videollamadas y mensajes a través de WhatsApp, Facebook, LinkedIn, Instagram o cualquiera de nuestras plataformas digitales.
- **Grupal.** Podría establecerse la reclamación o queja en reuniones comunales y/o asambleas.

3.4. Instancias para la resolución de quejas y/o conflictos

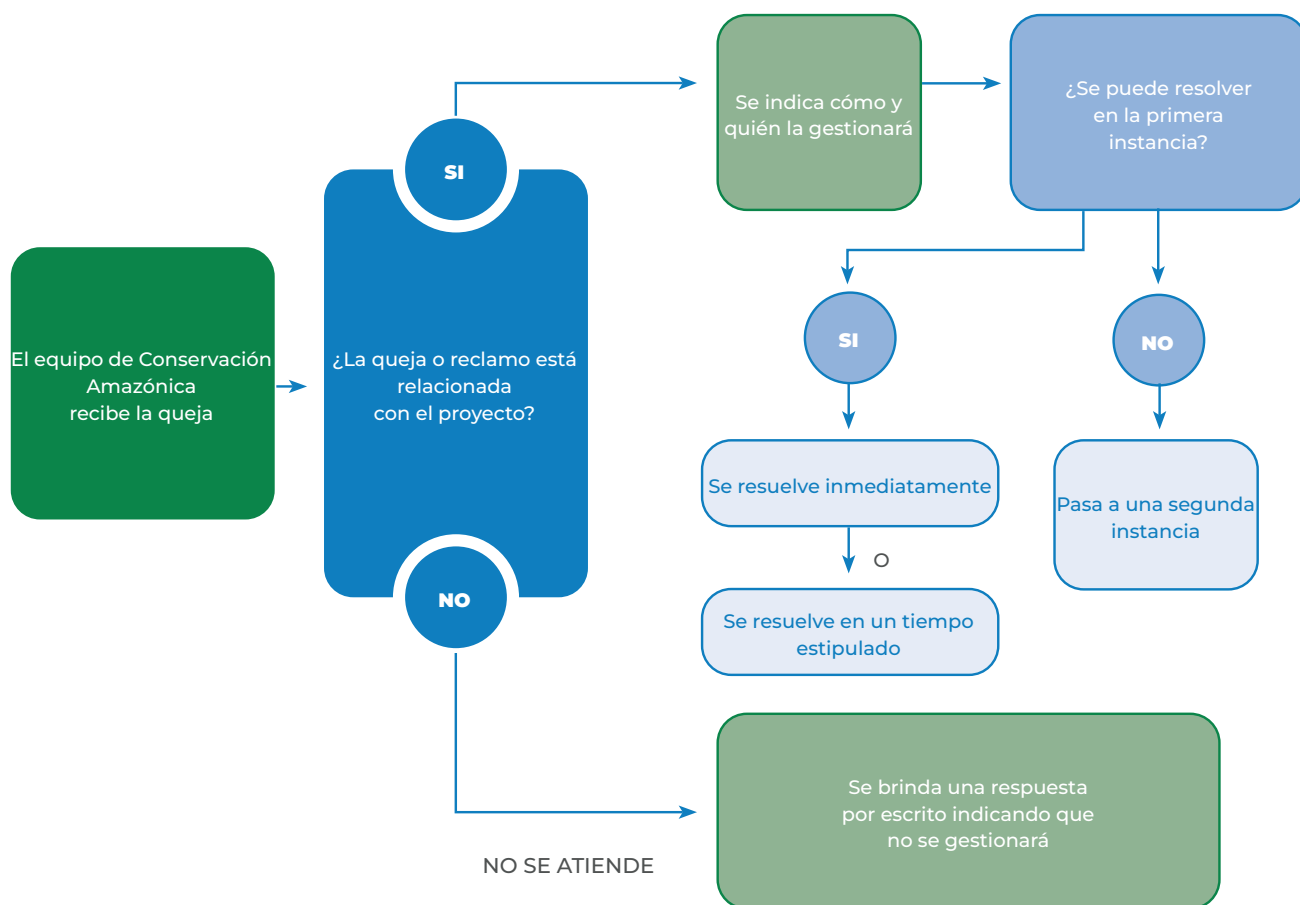
Queda establecida la instauración de dos instancias para la atención y resolución de conflictos.

- **Primera instancia:** conformada por la especialista de Comunicación Interna junto a directores de programas y/o coordinadores de proyectos.

- **Segunda instancia:** compuesta por la Dirección Ejecutiva y las Direcciones Técnica y Financiera (según corresponda), que atenderán las solicitudes cuando no se haya llegado a ningún acuerdo en la primera instancia.

3.5. Procedimientos para la atención y resolución de quejas y reclamos.

A continuación, se describen los pasos a seguir cuando se establece una queja o reclamo.



3.6. Estrategia de comunicación y difusión

A través de la estrategia se brindarán las pautas para la comunicación y difusión del mecanismo a las personas involucradas en el proyecto. La cual se difundirá al inicio de cada proyecto a realizarse con los actores vinculados y se publicará en la página web de la organización.

Adicionalmente, todas las quejas y reclamos se reportarán a través de informes, a través de la especialista de Comunicación Interna.

3.7. Registro de quejas o reclamos

Con el propósito de formalizar las quejas o reclamos a través de los canales de comunicación anteriormente nombrados, se realizará el registro en un formulario que deberá entregarse en las oficinas

de Conservación Amazónica en La Paz, Pando y Beni, y a través de la página web (link que también podrá ser compartido para los fines específicos determinados en este documento), según corresponda, el cual, además, debe estar dirigido, en una primera instancia, a la especialista de Comunicación Interna y/o a los directores de programas y proyectos; en caso de que no se llegara a un acuerdo, en la segunda instancia, el documento va dirigido a Dirección Ejecutiva o Dirección Técnica.

Nombre de la persona que ingresó la queja o reclamo (Opcional).	
Cédula de identidad (Opcional).	
Información del contacto (Dirección, teléfono fijo, celular, correo electrónico) (Obligatorio).	
Fecha de registro del caso (Obligatorio).	
Sexo (Opcional).	Femenino_____ Masculino_____ Otro_____
Canal por el cual ingresó la queja o reclamo (Marque con una X las opciones correspondientes). (Obligatorio).	Presencial: a través de entrevistas con los equipos de los proyectos. _____ Escrita: mediante cartas dirigidas a los líderes de proyectos. _____ Digital: a partir de mensajes enviados por correo electrónico (contacto@conservacionamazonica.org.bo) y/o WhatsApp (+591 67153634). _____ Redes sociales: llamadas, videollamadas y mensajes a través de WhatsApp (+591 67153634), Facebook, LinkedIn e Instagram. _____ A través de este formulario en línea. _____
Comunidad/asociación a la que pertenece (Obligatorio).	
Cargo (Opcional).	
Breve descripción del caso (Obligatorio).	
Fecha de ocurrido el caso (referencial) (Opcional).	

Modelo de formulario que debe llenar el Coordinador de Programa/Proyecto en conjunto con la Especialista de Comunicación Interna, una vez realizada la queja

Nombre de la persona que ingresó la queja o reclamo	
Cédula de identidad	
Información del contacto	
(Dirección, teléfono fijo, celular, correo electrónico)	
Fecha de registro del caso	
Sexo	Femenino_____ Masculino_____ Otro_____
Canal por el cual ingresó la queja o reclamo	Presencial: a través de entrevistas con los equipos de los proyectos. _____ Escrita: mediante cartas dirigidas a los líderes de proyectos. _____ Digital: a partir de mensajes enviados por correo electrónico (contacto@conservacionamazonica.org.bo) y/o WhatsApp (+591 67153634). _____ Redes sociales: llamadas, videollamadas y mensajes a través de WhatsApp, Facebook, LinkedIn e Instagram. _____ A través de este formulario en línea. _____
Comunidad/asociación a la que pertenece	
Cargo	

Breve descripción del caso	
Fecha de ocurrido el caso (referencial)	
Estado de resolución de la queja o reclamo	Pendiente_____ En proceso_____ Resuelto_____
En caso de que se haya resuelto inmediatamente, indicar las medidas implementadas para su resolución	
En caso de estar pendiente o en proceso, indicar la fecha aproximada de solución	
Medios de verificación (fotos, actas, entre otros)	
Nombre de la persona que recibe la queja o reclamo	
Fecha de revisión del caso	