



Mecanismo de quejas y reclamos

Nature4Cities 2023

Aumentar la resiliencia mediante soluciones basadas en la naturaleza en las ciudades latinoamericanas

Contenido

Introducción	3
Definiciones	5
Objetivo del Mecanismo de Quejas y Reclamos de Nature4Cities LatAm	5
Descripción del Mecanismo	5
Recepción de quejas y reclamos	5
Registro y asignación de código de seguimiento.....	5
Puntos Focales del Mecanismo de Quejas y Reclamos:	6
Evaluación.....	7
Implementación de la respuesta.....	8
Anexo 1. Formulario del Mecanismo de Quejas y Reclamos del proyecto Nature4Cities LatAm.....	11

Introducción

El Proyecto Nature4Cities LatAm (N4C) tiene como objetivo apoyar a los gobiernos locales de Cuba, Ecuador, Guatemala, Honduras, Panamá, República Dominicana y Uruguay en reducir la vulnerabilidad al cambio climático de las áreas urbanas a través de Soluciones basadas en la Naturaleza (SbN) y de oportunidades de financiamiento innovadoras. El proyecto busca aumentar la capacidad de los países participantes para diseñar e implementar estrategias de desarrollo urbano basadas en la naturaleza que aseguren la resiliencia urbana. Todos los productos resultantes del proyecto contarán con los insumos de los actores clave representantes de los diferentes actores de la sociedad, contando con la aprobación del NbS Task Group¹.

El Proyecto es implementado por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) en coordinación con los países miembros, financiado por el Fondo Verde para el Clima (GCF, por sus siglas en inglés) y cofinanciado por el programa de la Unión Europea Euroclima+.

Los países son representados por el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (MAATE) del **Ecuador** (país Líder), el Instituto Nacional de Ordenamiento Territorial y Urbanismo (INOTU) de **Cuba**, el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN) de **Guatemala**, la Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente (SERNA) de **Honduras**, el Ministerio de Ambiente de **Panamá** (MiAmbiente), el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN) de **República Dominicana** y el Ministerio de Ambiente de **Uruguay**.

El proyecto fue aprobado el 27 de enero de 2021 por el GCF, por una duración de 24 meses con 4 países participantes: Cuba, Ecuador, Honduras, y República Dominicana. El 13 de mayo de 2022, el GCF aprobó la enmienda a la propuesta original, incrementando la duración del proyecto a 36 meses y añadiendo 3 países adicionales: Guatemala, Panamá y Uruguay.

El proyecto Nature4Cities LatAm fue desarrollado bajo el Marco de Sostenibilidad Ambiental y Social del PNUMA (https://www.unep.org/resources/report/un-environments-environmental-social-and-economic-sustainability-framework?_ga=2.147991410.492319804.1669918420-1809822958.1667917422).

Este Marco tiene como objetivo proteger a las personas y el medio ambiente de los efectos negativos que puedan derivarse de las intervenciones donde PNUMA tenga alguna participación. Establece, además, la necesidad de disponer de mecanismos para que los individuos o grupos afectados puedan comunicar sus preocupaciones sobre los efectos ambientales y sociales de la actividad, como una de las herramientas claves de gestión transparente del proyecto para fortalecer la comunicación con los actores interesados y gestionar controversias.

¹ NbS Task Group: grupo de trabajo conformado en el Proyecto Nature4Cities constituido oficialmente según Actividad 2.2.1.3, por actores claves de la localidad.

El Marco de Sostenibilidad Ambiental y Social del PNUMA cuenta con ocho (8) normas de salvaguardia, relacionadas con las siguientes temáticas:

1. Biodiversidad, ecosistemas y gestión sostenible de los recursos naturales
2. Cambio climático y riesgo de desastres
3. Prevención de la contaminación y uso eficiente de los recursos naturales
4. Salud y seguridad de la comunidad
5. Patrimonio cultural
6. Desplazamiento y reasentamiento involuntario
7. Pueblos indígenas
8. Trabajo y condiciones laborales

Por su parte, el GCF también dispone de una Política Social y Ambiental (<https://www.greenclimate.fund/sites/default/files/document/es-revised-environmental-and-social-policy.pdf>) para gestionar de manera eficaz y justa los riesgos y efectos ambientales y sociales, y mejorar los resultados de todas las actividades financiadas por el GCF.

Se tiene en cuenta que el proyecto considerará importantes los enfoques de género, así como otras comunidades vulnerables al cambio climático, como adultos mayores e infancias.

Para ayudar a individuos, grupos o comunidades afectadas por un proyecto a abordar los problemas a través de la resolución de disputas o la investigación de cumplimiento de una manera oportuna, justa e independiente, se dispone de un **Mecanismo de Quejas y Reclamos** con pasos para recibir y revisar las quejas e identificar, proponer y aplicar soluciones de manera eficaz, transparente, oportuna, justa y no discriminatoria.

El Mecanismo de Quejas y Reclamos de Nature4Cities LatAm, asegura el involucramiento de la comunidad en la agenda climática e incluye las siguientes consideraciones en su diseño:

- Justicia, inclusividad, fácil acceso, concordancia con la cultura del lugar y transparencia. Es una herramienta abierta a todas las ciudadanas y todos los ciudadanos.
- Respeto de las preferencias de confidencialidad de los y las reclamantes.
- Definición de las funciones, responsabilidades y procedimientos para que las quejas y reclamos de individuos, grupos o comunidades puedan tramitarse con eficacia y sin costo alguno.

Este documento establece un proceso para garantizar la participación de las partes interesadas durante la ejecución del proyecto, con base en las políticas y directrices pertinentes del PNUMA y el GCF.

Definiciones

Para efectos de la implementación del Mecanismo de Quejas y Reclamos se consideran las siguientes definiciones:

- **Queja:** Cualquier expresión formal que manifieste, por cualquiera de las vías disponibles y señaladas, la insatisfacción de un individuo, grupo o comunidad con alguna actividad relacionada con la implementación de las actividades del proyecto en el país. Estas podrán ser anónimas o nominativas.
- **Reclamo:** Comunicación explícita de la percepción de una de las partes (individuo, grupo o comunidad) que enfrenta riesgos de trato injusto o perjuicio de otra de las partes.

Objetivo del Mecanismo de Quejas y Reclamos de Nature4Cities LatAm

Proporcionar un proceso de gestión de quejas y reclamos accesible, rápido, transparente, justo, culturalmente apropiado y eficaz, para asistir a individuos, grupos o comunidades afectadas por las actividades del proyecto, directa o indirectamente, en la búsqueda de respuestas apropiadas, resoluciones satisfactorias y, en caso de ser necesario, redirección a otras instancias.

Descripción del Mecanismo

El mecanismo se encuentra disponible para personas naturales, instituciones públicas y privadas, grupos beneficiados, trabajadores del proyecto y toda la sociedad civil.

Aunque no se requiere un formato especial para presentar una queja o reclamo, se sugiere el uso de la planilla presentada en el Anexo 1. Es importante que, si la queja o reclamo es presentado por un representante, se cuente con una carta de las personas o comunidad afectadas autorizando la presentación del trámite a ese o esa representante.

Recepción de quejas y reclamos

Individuos, grupos o comunidades que se sientan agraviados por las actividades del proyecto podrán comunicarse a través de varios canales disponibles, incluyendo:

1. **Reunión directa:** con los puntos focales del Mecanismo de Quejas y Reclamos del Proyecto.
2. **Comunicación por escrito:** a través de correo electrónico.

Registro y asignación de código de seguimiento

En esta etapa, la queja o reclamo es registrada por el nivel interviniente, el cual asignará un número de seguimiento y enviará una notificación de recepción al reclamante. De igual manera, se enviará la recepción del reclamo al gobierno nacional

delegado del país correspondiente (ya sea Secretaría o Ministerio de Ambiente o instituciones y entidades vinculadas al planeamiento, el ordenamiento territorial y el urbanismo) y a la Unidad de Cambio Climático de la Oficina Regional de América Latina y el Caribe del PNUMA.

A partir de este registro, la información relacionada con la queja o reclamo en las siguientes etapas será almacenada en una base de datos, teniendo en cuenta que la información intercambiada por medios físicos o telefónicos debe ser sistematizada para estar disponible en medios electrónicos, que serán la base para el seguimiento de la resolución de la reclamación.

Los puntos focales recibirán las quejas y reclamos y procesarán un registro. En el registro se incluirán los siguientes elementos mínimos:

- Hora, fecha y lugar.
- Tipo de canal de comunicación.
- Nombre, ubicación y naturaleza del proyecto que ha causado o puede haber causado impactos adversos.
- Breve explicación de la naturaleza de la consulta, queja o preocupación.
- Nombre, dirección y número de contacto del reclamante. Si una queja o reclamación es presentada en nombre de un reclamante por una persona o entidad diferente, deberá facilitarse la identificación del reclamante en cuyo nombre se presenta la queja o reclamación. Las quejas o reclamos pueden también ser presentados de manera anónima.
- Fecha estimada de respuesta.
- Fechas de la respuesta y de la investigación realizada como resultado de la queja o reclamo.
- Medidas adoptadas, fechas y nombre de la persona responsable.

El Anexo 1 se plantea una guía o formulario para consignar la queja o reclamo.

Puntos Focales del Mecanismo de Quejas y Reclamos:

NIVEL 1	
Unidad de Gestión del Proyecto - Cuba	Coordinadora del Proyecto: Gabriela García Portuondo gabriela.garciaportuondo@un.org
Unidad de Gestión del Proyecto – Ecuador	Coordinador del Proyecto: Diego Enríquez diego.enriquezpabon@un.org
Unidad de Gestión del Proyecto – Guatemala	Coordinador del Proyecto: Emilio García Piedrasanta emilio.garciapiedrasanta@un.org
Unidad de Gestión del Proyecto – Honduras	Coordinador del Proyecto: William Rodriguez william.rodriquezcuellar@un.org

Unidad de Gestión del Proyecto – Panamá	Coordinadora del Proyecto: Yatska De Oliveira yatska.deoliveirahernandez@un.org ydeoliveira@miambiente.gob.pa
Unidad de Gestión del Proyecto – República Dominicana	Coordinadora del Proyecto: Karem Rivero karem.riveromendez@un.org karem.rivero@ambiente.gob.do
Unidad de Gestión del Proyecto - Uruguay	Coordinadora del Proyecto: Verónica Colman mirta.colmanabilleira@un.org
NIVEL 2	
Oficina Regional para América Latina y El Caribe del PNUMA	Coordinadora de la Unidad de Adaptación: Marta Moneo marta.moneo@un.org
NIVEL 3	
Oficina Independiente de Respuesta de Salvaguardia de las Partes Interesadas (IOSSR) del PNUMA	unep-iossr@un.org

Evaluación

La queja o reclamo es evaluada para determinar su elegibilidad y el cumplimiento de la información mínima necesaria. Para la evaluación, se verificará que se cumplan los siguientes criterios:

- La queja o reclamo debe estar relacionada con el proyecto Nature4Cities LatAm.
- La queja o reclamo debe ser presentada por o en nombre de personas presuntamente afectadas por la ejecución de actividades de Nature4Cities LatAm.
- La queja o reclamo debe plantear problemas relacionados con el cumplimiento del Marco de sostenibilidad Ambiental y Social del PNUMA.
- La queja o reclamo no puede ser del mismo reclamante que plantee el mismo problema con respecto a la misma actividad como una queja anterior, a menos que haya nueva información significativa disponible o las circunstancias hayan cambiado significativamente. La queja o reclamo describe el impacto negativo económico, social o impacto medioambiental sobre el demandante, o tiene potencial para causar dicho impacto.

En caso de no cumplir con los criterios, el o la reclamante será contactado/a entre 8 días laborales posteriores al registro de la queja o reclamo, ofreciendo una explicación de por qué su reclamación no es pertinente.

Tan pronto como se reciba la queja o reclamo, el punto focal del Mecanismo tomará una acción inmediata acusando recibo de la misma y remitiéndola al funcionario correspondiente con plazos específicos para la reparación y la respuesta.

El Mecanismo de Quejas y Reclamos del Proyecto Nature4Cities LatAm adopta un sistema de 3 niveles y su flujo operativo se indica en la Figura 1:

- **Nivel 1** (en un plazo de 15 días por la Unidad de Gestión del Proyecto): Implica la recepción de la queja o reclamo a nivel local. A continuación, se coordinará con las personas afectadas la resolución de la queja o reclamo. El punto focal del Mecanismo coordinará las actividades con las autoridades para resolverlas. Los individuos, grupos o comunidades afectadas recibirán formación suficiente sobre el procedimiento de reparación.
- **Nivel 2** (en un plazo de 25 días por la Oficina Regional para América Latina y El Caribe del PNUMA): Si la reclamación no se resuelve en el primer nivel en un plazo de 15 días laborables a satisfacción del reclamante, la queja o reclamo se remitirá al segundo nivel, quien coordinará con instancias nacionales la solución y respectiva medida o medidas de reparación. Se establecerá una Comisión que comunicará formalmente al reclamante las respuestas propuestas. Si la respuesta propuesta es realista, apropiada y satisface al reclamante, se aplicará la respuesta y se cerrará la queja o reclamo. En los casos en que la respuesta propuesta no sea satisfactoria para el demandante, la Comisión podrá optar por revisar la respuesta propuesta para satisfacer las preocupaciones del reclamante.
En cualquiera de los dos niveles (Nivel 1 o Nivel 2), la Coordinación del Proyecto dará cuenta al Comité Regional Directivo del Proyecto, dejando evidencia por escrito de la presentación de la queja o reclamo y la o las respuestas propuestas.
- **Nivel 3** (en un plazo de 35 días por la Oficina Independiente para la Respuesta a las Partes interesadas en Materia de Salvaguardas (IOSSR)): En caso de que la queja o reclamo no logre resolverse a nivel local, los individuos, grupos o comunidades pueden acceder a la Oficina Independiente de Respuesta de Salvaguarda de las Partes Interesadas (IOSSR) del PNUMA mediante el formulario en línea disponible en <https://wedocs.unep.org/bitstream/handle/20.500.11822/14115/ComplianceRequestForm-Spanish.pdf?sequence=6&isAllowed=y> o mediante correo electrónico dirigido a unep-iOSSR@un.org en idioma castellano.

Independientemente del nivel en el cual se resuelva el mecanismo o queja, se procederá a comunicar la respuesta al resto de los niveles.

Implementación de la respuesta

Una vez la respuesta ha sido acordada, el equipo de Coordinación del Proyecto llevará a cabo las acciones para implementarla. Estas acciones pueden ser puntuales o

planes que se extienden en el tiempo de ejecución del proyecto; en tal caso, se llevará a cabo un reporte de seguimiento.

En el caso en el cual el o la reclamante no desee participar en el acuerdo de la respuesta, la Coordinación del Proyecto debe documentar esto y comunicar las conclusiones de la pertinencia de la reclamación, con una anotación que señale si se procederá o no con la implementación de la respuesta y de qué forma.

Se le enviará al reclamante una encuesta de satisfacción luego de haber enviado la respuesta a su queja o reclamo para la evaluación de la misma.

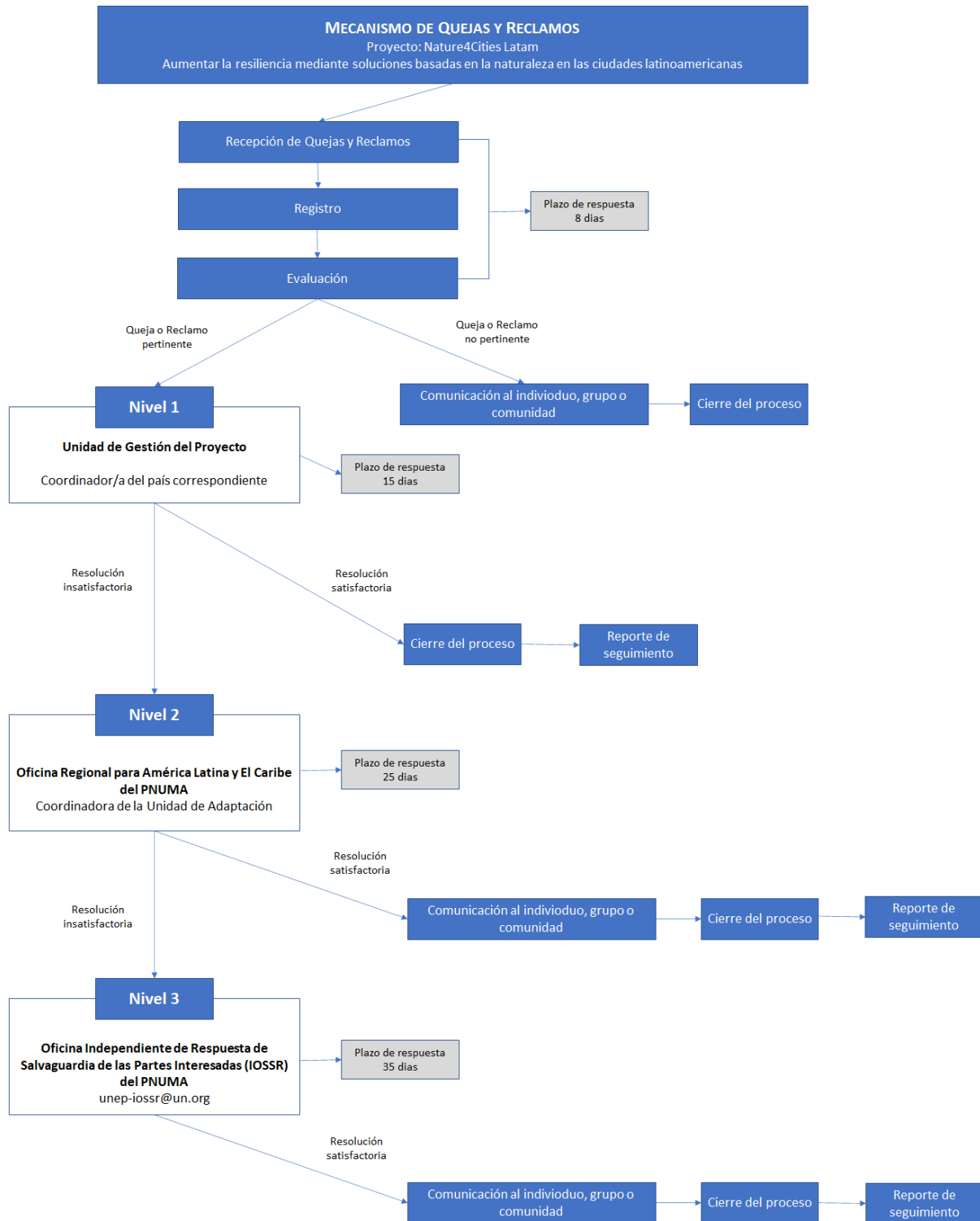


Figura 1. Flujo operativo del Mecanismo de Quejas y Reclamos del Proyecto – Nature4Cities LatAm

Anexo 1. Formulario del Mecanismo de Quejas y Reclamos del proyecto Nature4Cities LatAm

Si tiene dificultades para enviarlo de esa forma, también puede descargar el formulario, completarlo y remitirlo por correo electrónico a los Puntos Focales del Mecanismo de Quejas y Reclamos (Nivel 1):

DETALLES DE CONTACTO

Por favor proporcione tanta información como sea posible. (Los campos obligatorios están marcados con este símbolo. *)

1. Nombre completo: _____
2. Dirección de correo electrónico*: _____
3. Número de teléfono*: _____
4. ¿Por qué medio prefiere ser contactado/a? *:
 - Teléfono
 - E il
 - Otro
 Si seleccionó "otro", por favor proporcione los detalles relacionados*:

5. ¿Representa algún grupo de individuos?

Sí No

Si la respuesta es **Sí**, por favor adjunte un documento con:

- i) Descripción de los individuos o grupos que usted representa.
- ii) Evidencia de que está autorizado para representar a las personas interesadas.

6. ¿Ha expresado formalmente su reclamación en alguna otra instancia? Ej. Entidades públicas, agencias implementadoras, portales de denuncia, personal del proyecto, etc.

Sí No

¿Cuál?: _____

DATOS DEL PROYECTO

7. ¿Cuál es el nombre del proyecto o actividad sobre el cual interpone esta reclamación?

Si no está seguro del título, proporcione cualquier información sobre el proyecto o la actividad (ejemplo, locación, enfoque, socios o los nombres de las personas involucradas, etc.).

8. ¿Con cuál de los siguientes temas está relacionada su reclamación? Seleccione una o varias.

- Biodiversidad, ecosistemas y gestión sostenible de los recursos naturales
- Cambio climático y riesgo de desastres
- Prevención de la contaminación y uso eficiente de los recursos naturales
- Salud y seguridad de la comunidad
- Patrimonio cultural
- Desplazamiento y reasentamiento involuntario
- Pueblos indígenas
- Trabajo y condiciones laborales
- Ninguna

