

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS AMIGOS DE SIAN KA'AN A.C.

**Contenido**

INTRODUCCIÓN ..... 1

OBJETIVO:..... 2

    Objetivos específicos:..... 2

ALCANCE..... 3

    Definiciones:..... 3

    ¿Quién puede presentar una queja y/o reclamo? ..... 4

PROCESO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS..... 4

    Presentación y recepción ..... 4

    Revisión de quejas y reclamos ..... 5

    Seguimiento y resolución..... 6

    Consideraciones ..... 6

Bibliografía ..... 7

**INTRODUCCIÓN**

El trabajo de los Estados y las organizaciones debe reforzarse mutuamente para contribuir al disfrute de los derechos humanos, así como para la promoción de mecanismos que atiendan las quejas y reclamos de sus grupos de interés de manera atenta a estos derechos (Fundación Ideas para la Paz, 2014) Estos mecanismos, además, son particularmente relevantes para aquellas organizaciones que operan en áreas afectadas; en este tipo de contextos las comunidades suelen experimentar los efectos de la falta de servicios básicos, vulnerabilidad, altos índices de pobreza, desplazamiento, entre otros. En este sentido, los mecanismos de quejas y reclamos son una herramienta útil ya que pueden servir como sistema de alerta temprana y ofrecer a la organización un panorama que permita adaptar sus prácticas, evitando que las inconformidades escalen y lograr contribuir a su resolución. Es por ello, fundamental ofrecer lineamientos claros para contar con mecanismos que les permitan a sus grupos de interés presentar quejas y

reclamos, con especial atención a los Derechos humanos, así como a la construcción de una cultura de paz, a partir del quehacer de la organización Amigos de Sian Ka'an, con especial énfasis en que todas las gestiones dentro de una organización deben ser atentas a los derechos humanos, a la equidad, al acceso a la información de manera accesible, eficaz y transparente.

#### OBJETIVO:

Establecer un procedimiento que permita a la organización recibir, atender, resolver, evaluar, implementar y dar seguimiento a las quejas, sugerencias y denuncias planteados por individuos, comunidades rurales, pueblos indígenas, mujeres, o grupos que puedan verse afectados por la implementación de proyectos y acciones de conservación de esta organización, con el objeto de darles respuestas adecuadas y lograr acuerdos satisfactorios para la resolución de conflictos.

#### Objetivos específicos:

---

Establecer un mecanismo de comunicación con actores de interés y beneficiarios basado en un esquema de recepción, atención y resolución de solicitudes, sugerencias y quejas, el cual puede resolver asuntos de interés de forma sistemática, transparente y de evaluación para asegurar la efectividad del mecanismo.

Promover permanentemente en todo el personal de Amigos de Sian Ka'an, actitudes de responsabilidad y vocación en el servicio.

Buscar la mejora de sus resultados institucionales, a través de un adecuado relacionamiento con las comunidades, pueblos indígenas, ejidos, mujeres y de otros grupos de atención específica, que respondan a las necesidades expresadas por la población.

Difundir de manera amplia los mecanismos de retroalimentación, atención a quejas, rendición de cuentas y acceso a la información considerando la pertinencia cultural y lingüística.

## ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las áreas de actividad y acciones que desarrolla la organización y que se encuentre en contacto directo o indirecto con las comunidades, pueblos indígenas, mujeres (ver política de [Género de Amigos de Sian Ka'an, A.C.](#)) grupos de atención específica o individuos.

### Definiciones:

---

Para efectos del presente procedimiento, se entiende por “queja” o “reclamo” lo siguiente:

**Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a la organización, originada en percepciones de afectación/no respeto/vulneración a los DDHH, realizada por parte de sus grupos de interés, donde se espera una respuesta. La queja puede venir del incumplimiento a un compromiso o la no satisfacción de una expectativa.

**Reclamo:** Manifestación formal de una inconformidad expresada por algún individuo o miembro de un grupo de interés, originada en percepciones de no respeto o vulneración a los DDHH, por el incumplimiento total o parcial de un compromiso, por la existencia de un impacto no deseado que no ha sido atendido a satisfacción por el reclamante. De igual manera, la definición de reclamo incluye como condición, el que el reclamo debe ser realizado por un actor y es necesario que éste contenga evidencia que lo soporte y manifieste fundadamente la insatisfacción del individuo o grupo, relacionada con la implementación de proyectos o acciones de la organización.

*Amigos de Sian Ka'an, A.C., considera que una queja o reclamo puede constituir una oportunidad de revisar y mejorar sus operaciones, actividades y relacionamiento con las comunidades, pueblos indígenas, mujeres, grupos de atención específica o individuos. En virtud de ello, la gestión de aquellas es asumida con un enfoque proactivo y preventivo, evitando en lo posible el escalamiento en un potencial conflicto e inclusive al desarrollo de sociedades pacíficas y tolerantes, a través de la construcción de una cultura de paz (Resolución 53/243, 1999).*

*La atención pronta y eficaz de los reclamos contribuye a anticiparse a los conflictos, mejora la comprensión mutua, refuerza la toma de responsabilidades y fortalece los cimientos para una mayor colaboración.*

## ¿Quién puede presentar una queja y/o reclamo?

---

Cualquier individuo, *mujer*, o representante de *comunidades, pueblos indígenas, ejidos, o grupos de atención específica*, que puedan verse afectados por las actividades de conservación ejecutadas y/o respaldadas por Amigos de Sian Ka'an A.C.

Cualquier parte afectada puede presentar un reclamo. Si el reclamo es presentado por representantes de la parte afectada, éstos deben ofrecer evidencia concreta de contar con la debida representación legal de la parte afectada.

Dado que este proceso de resolución de reclamos está orientado al diálogo directo y a la interacción entre todas las partes, los reclamos anónimos no serán considerados. Sin embargo, la parte afectada puede solicitar que su reclamo sea tratado en condiciones de confidencialidad, para propiciar la comunicación con toda libertad. Cabe mencionar, que existe el riesgo de que la solicitud de confidencialidad limite la capacidad para resolver el reclamo; de ser este el caso, la parte afectada será informada que solicitud de confidencialidad impide el avance del proceso.

## PROCESO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

### Presentación y recepción

---

El proceso de presentación y resolución de quejas y reclamos de Amigos de Sian Ka'an A.C., se inicia con la recepción de la queja o reclamo a través de las siguientes vías:

Correo electrónico: [lcruz@amigosdesiankaan.org](mailto:lcruz@amigosdesiankaan.org)

Página web: <https://www.amigosdesiankaan.org/>

A través de comunicación directa con personal de la organización.

Dicha queja o reclamo, para cualquier canal de comunicación que se utilice, deberá contener la siguiente información:

- I. Nombre completo e información de contacto de la parte afectada. Si el reclamo no es presentado por la parte afectada directamente, la información que respalde la representación legal de los que representan a la parte afectada;
- II. El Proyecto, acción o actividad específica al que se refiere el reclamo, incluyendo la ubicación geográfica o localidad donde se ejecuta;
- III. El motivo preciso de la misma, especificando de la mejor manera posible los hechos en que se funda;
- IV. Cualquier otra información relevante o documentos que respalden el reclamo (fecha del evento, fotografías, etc.);
- V. De ser posible, el nombre de las personas involucradas;
- VI. De ser el caso, la petición de un tratamiento de confidencialidad (indicando la razón).

#### Revisión de quejas y reclamos

---

**Paso 1.** El personal del equipo de Amigos de Sian Ka'an A.C., a cargo de la atención de quejas y reclamos de proyectos, evaluará la elegibilidad del reclamo basándose en la información indicada en el apartado anterior. La decisión sobre la elegibilidad será comunicada a la parte afectada, a más tardar dentro de los 15 días hábiles, contados a partir de que se recibió la queja o reclamo.

*La actitud de la persona encargada de recibir las comunicaciones externas (vía internet, correo electrónico, de manera presencial) debe ser positiva y empática.*

**Paso 2.** Si la queja o reclamo es admisible, el personal responsable definirá un plan y un periodo de tiempo para investigar el reclamo. El equipo comunicará esta información a la parte afectada a más tardar dentro de los 10 días hábiles, contados a partir de haber completado el Paso 1. En caso de la NO procedencia de la queja o reclamo, se deberá notificar las causas a la persona que interpone la queja, a fin de que la funde y demuestre.

**Paso 3.** El personal responsable procederá a analizar e investigar la queja o reclamo, hacer las consultas pertinentes, solicitando, de ser necesario, apoyo técnico y apoyo del equipo de Amigos de Sian Ka'an, A.C. de campo. Basado en los resultados, se trabajará con la parte afectada para desarrollar e implementar un plan de acción y un cronograma de seguimiento para resolver los asuntos que causan el impacto negativo identificados.

**Paso 4.** Elaborar un resumen del reclamo presentado, las acciones tomadas, las conclusiones alcanzadas, el plan de acción y el cronograma para atender el reclamo los cuales serán documentados y comunicados a las partes.

#### Seguimiento y resolución

---

El plan de acción acordado para atender el reclamo incluirá, como se mencionó anteriormente, un cronograma que permita monitorear y evaluar el progreso hacia la resolución de éste. El equipo de Amigos de Sian Ka'an a cargo de la atención a reclamos monitoreará periódicamente el avance del proceso y comunicará a través de medios presenciales o virtuales a la parte afectada con el fin de actualizarlos sobre el estado de avance del plan de acción hasta completarlo.

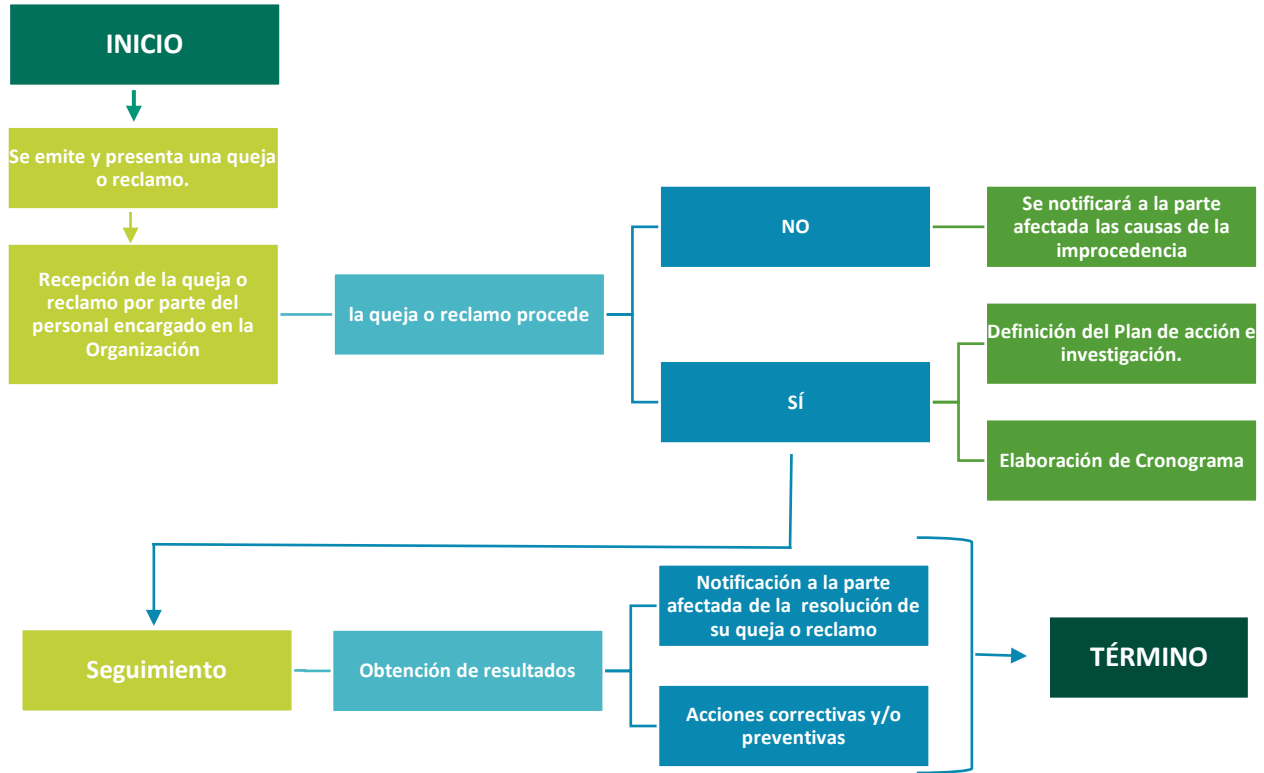
Una vez completado el plan de acción se comunicará a la parte afectada la resolución del proceso, especificando de manera clara las acciones correctivas o preventivas para la atención de la queja o reclamo.

Amigos de Sian Ka'an, A.C. evaluará la efectividad de su proceso de resolución de quejas y reclamos de manera anual para identificar medios y acciones que permitan mejorarlo, en la medida que sea necesario. Por lo tanto, esta versión es flexible.

#### Consideraciones

---

- Todas las quejas y reclamos deberán tener una respuesta.
- Las respuestas deberán ser por escrito preferentemente.
- Identificar a todos los actores que son afectados por el hecho que genera la queja;
- Mantener la confidencialidad de la identidad de la persona que interpone la queja en los casos que se requiera.
- Procurar un dialogo constructivo, informado y directo.
- Ausencia de represalias hacia la parte quejosa.
- Se insta a cualquier persona o grupo que haya informado de alguna acción o comportamiento sospechoso de algún integrante del equipo de Amigos de Sian Ka'an y que considere que, como consecuencia de ello, está sufriendo cualquier tipo de represalias o consecuencias, a informar de esta situación inmediatamente por los mismos canales que se han indicado en la presente.



*Figura 1. Diagrama de procedimiento para la atención y gestión de quejas.*

## Bibliografía

Fundación Ideas para la Paz. 2014. Guía de Mecanismo de Quejas y reclamos atentos a los DDHH y el DIH. Bogotá, Colombia.

Resolución 53/243 de la Asamblea General de las Naciones Unidas: Declaración y Programa de Acción sobre una Cultura de Paz, de 1999, Artículos 1ero y 3ero.