

**ANEXO**  
**MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS**

## 1 Identificación

<b>MACRO PROCESO:</b>	Gestión Social
<b>PROCESO:</b>	Desarrollo e implementación de estrategias
<b>SUBPROCESO:</b>	Mecanismo de Quejas y Reclamaciones
<b>RESPONSABLE:</b>	Gerente Social

## 2 Objetivo

Proporcionar un mecanismo que detalle paso a paso el procedimiento para presentar quejas o reclamaciones relacionadas a una obra ejecutada por el Municipio, respecto al Préstamo Marco de Reconstrucción Post- terremoto de Manabí, Ecuador, del Banco Europeo de Inversiones.

Dar una atención gratuita, oportuna y transparente a situaciones que representen riesgos a la ejecución de las obras y prevenir situaciones de escalada o conflicto.

## 3 Alcance

A continuación, el alcance de este mecanismo de Quejas y Reclamos del subproyecto de potabilización de agua de Manta:

- Este mecanismo aplica para la construcción del subproyecto de potabilización de agua de Manta, en Manta, la provincia de Manabí
- Las Entidades Ejecutoras y las instituciones responsables de la implementación del subproyecto, desempeñan un rol importante en todo el proceso, desde la recepción hasta la respuesta a los usuarios que presentan quejas y denuncias, de tal manera a lo largo del proceso se reduzca la posibilidad que se generen conflictos.
- Además, la sistematización de la información de los casos atendidos, procesados y analizados, atendiendo los lineamientos legales y técnicos tanto en el ámbito institucional como nacional, le permitirá al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Manta y a EPAM, generar información valiosa para la toma de decisiones en la construcción o reorientación de estrategias que garanticen los beneficios y reduzcan los riesgos ambientales y sociales ante las quejas expuestas por la población usuaria de este mecanismo ya sea de manera verbal o escrita a través de cualquier canal señalado en el presente documento,
- Comprende la recepción, registro, procesamiento, análisis, respuesta, resolución y seguimiento hasta el cierre del caso.
- Las quejas y reclamaciones podrán presentarse en cualquiera de las etapas de la obra (precontractual, en ejecución y cierre); por parte de personas que habitan cerca al lugar de la construcción y por otros actores involucrados, que puedan verse afectados antes, durante y después de la implementación del proyecto.

## 4 Descripción

### Sistema de recepción de quejas y reclamaciones

**Recepción:** Ingreso de queja o reclamación a través de cualquiera de los canales disponibles (buzón en

sitio, página web, correo electrónico, teléfono, oficinas y otros a definirse con el beneficiario).

**Productos:** Formulario de Queja y Reclamaciones, Ficha de pertinencia de quejas y reclamos, Tablas de Referencia, Acta de Acuerdos sobre planteamiento de solución, Formulario de seguimiento del levantamiento de información adicional.

## 5 Consideraciones Iniciales

- a) **Mecanismo de quejas:** Es un proceso gratuito, transparente y accesible en el que una persona o grupo de personas podrá manifestar cualquier novedad, reclamo o inquietud relacionadas a una obra ejecutada por el Municipio, en cualquiera de sus etapas (precontractual, en ejecución y cierre).
- b) **Accesibilidad:** El mecanismo debe ser ampliamente socializado y brindar asistencia a las partes reclamantes que podrían presentar barreras de acceso relacionada con sus condiciones propias como analfabetismo, información, temor a represalias, distancia, movilidad, etc., para lo cual existirán varios canales de información presenciales, virtuales y telefónicos, en los que se podrán recibir quejas o reclamaciones de forma verbal o escrita.
- c) **Pertinencia:** Se considerarán elegibles para ingresar al mecanismo de quejas a aquellos que:
  - i. Tengan relación con el subproyecto.
  - ii. Los temas que el reclamo plantea puedan ser atendidos por el mecanismo de quejas.
  - iii. El reclamante está posicionado para presentar la queja, para lo cual deberá estar relacionado con el proyecto sea de manera directa o indirecta.

No se considerarán elegibles para ingresar al mecanismo de quejas, a aquellas que:

- i. No estén relacionados con el subproyecto o su naturaleza está fuera de lo que puede atender el mecanismo de quejas.

Los reclamos o quejas por fallas o supresión del servicio serán canalizadas en coordinación con la EPAM, como prestadora del servicio a través de la Oficina de Atención Ciudadana o Servicio al Cliente.

- d) **Legitimidad:** El mecanismo debe estar respaldado por estructuras de gobernanza transparentes e independientes que aseguren la no interferencia de ninguna de las partes en la conducción justa de los procesos de reclamo.
  - e) **Equidad:** El mecanismo debe asegurar que las partes reclamantes puedan involucrarse en condiciones justas, para lo cual deben tener acceso a información, asesoramiento, conocimiento experto, etc.
  - f) **Predictibilidad:** El proceso debe ser claro y conocido, diferenciando cada etapa, sus tiempos, resultados e instancias involucradas, así como los resultados que podrían generarse en cada etapa. Debe contar además con medios de seguimiento.
  - g) **Transparencia:** El mecanismo debe ser transparente en cada una de sus instancias, con énfasis en la recepción de las quejas y reclamaciones y en los elementos clave de sus resultados.
  - h) **Compatibilidad con los derechos:** El mecanismo debe garantizar que sus resultados y/o acciones
-

compensatorias sean compatibles con los derechos humanos internacionalmente reconocidos.

- i) **Etapa Precontractual:** dentro de la etapa precontractual se ha previsto un mecanismo exclusivo para que todo interesado en presentar ofertas inicialmente tenga la posibilidad de solicitar respuesta a sus inquietudes o consultas sobre el proceso de contratación. Posteriormente como parte del proceso se prevé un período previo a la adjudicación del contrato, para la absolución de los posibles reclamos, los mismos que deben realizarse por escrito e incluir toda la información debidamente sustentada de acuerdo con las disposiciones establecidas en el pliego.
- j) **Equipo de análisis de quejas y reclamaciones:** Grupo conformado por 2 o más funcionarios Especialistas o Analistas del Municipio, quienes analizarán la pertinencia y el ámbito de resolución de una queja o reclamación. De ser necesario, este grupo podrá incluir al equipo de Fiscalización de la obra u otros.

## 6 Niveles de Responsabilidad

N.	Rol	Atribuciones y responsabilidades
1	Gerente Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liderar el proceso de mecanismo de quejas y reclamaciones a nivel empresarial e interinstitucional que permita informar, alertar y actuar ante cualquier evento o situación que represente riesgos.</li> <li>Construir respuestas, liderar las reuniones de negociación con actores involucrados y formalizar acuerdos y cronogramas. El Gerente Social podrá delegar la construcción de respuesta al personal en terreno.</li> <li>Coordinar a nivel interno y externo con las diferentes entidades la definición de estrategias.</li> </ul>
2	Equipo de análisis de quejas y reclamaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar y analizar la queja o reclamación.</li> <li>Determinar pertinencia de la queja o reclamación.</li> <li>Seleccionar ámbito y/o estrategia de resolución.</li> <li>Realizar el seguimiento de la queja o reclamación.</li> <li>Informar a las partes interesadas sobre el progreso y estado del caso desde su inicio hasta la resolución.</li> <li>Identificar aprendizajes derivados de los casos a fin de evaluar la eficiencia del mecanismo.</li> <li>Reportar indicador bimensual.</li> <li>Registrar el expediente en la nube.</li> </ul>
3	Asistente Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>Receptar y recibir cualquier novedad, queja o reclamo relacionado con la obra a través del buzón ubicado en la obra, página web, correo electrónico, teléfono, oficina local, oficina matriz, Instituciones involucradas y otras definidas en conjunto con los beneficiarios.</li> <li>Informa al Equipo de Análisis de quejas y reclamaciones</li> </ul>
4	Otras áreas de MTOP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proponer estrategias de solución en conjunto con la Gerencia Social e Instituciones involucradas.</li> </ul>

GOBIERNO AUTONOMO DESENTRALIZADO MUNICIPAL DE MANTA

5	Beneficiario Directo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poner a disposición los canales institucionales de Servicio al Cliente o Atención Ciudadana.</li> <li>• Informar y coordinar con el promotor, las quejas y reclamaciones recibidas, a través de sus canales de Servicio al Cliente o Atención Ciudadana.</li> <li>• Proponer estrategias de solución en conjunto con otras Instituciones involucradas.</li> <li>• Ejecutar soluciones dentro del ámbito de sus competencias.</li> </ul>
6	GAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proponer estrategias de solución en conjunto con otras Instituciones involucradas.</li> <li>• Ejecutar soluciones dentro del ámbito de sus competencias, conforme a las instituciones relacionadas como transporte, movilidad, etc.</li> </ul>
7	Contratista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con un punto de recepción de quejas o reclamaciones a través de buzón de quejas, y personal capacitado para atención ciudadana.</li> <li>• Proponer estrategias de solución en conjunto con otras Instituciones involucradas.</li> <li>• Ejecutar soluciones dentro del ámbito de sus competencias.</li> </ul>
8	Fiscalizador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar y coordinar con el Equipo de análisis las quejas y reclamaciones recibidas, en el sitio de la obra.</li> <li>• Proponer estrategias de solución en conjunto con otras Instituciones involucradas.</li> <li>• Dar seguimiento a la ejecución de las soluciones dentro del ámbito de sus competencias.</li> </ul>

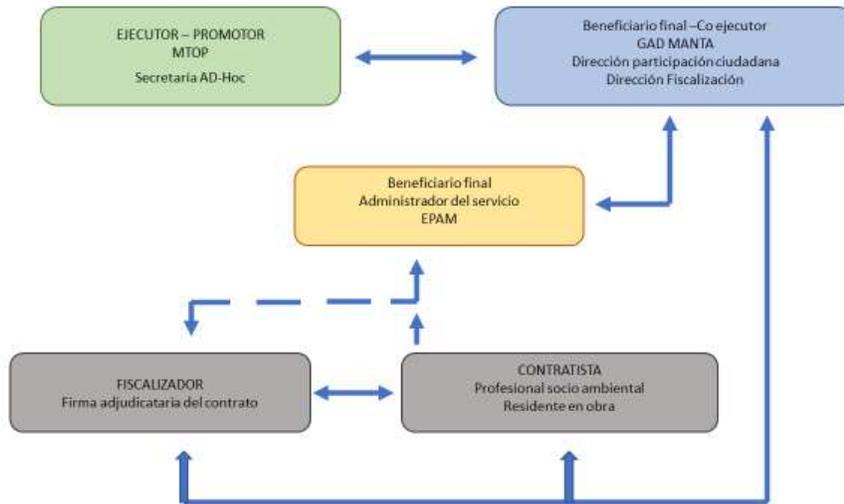
## 7 Canales de Atención Disponibles

Canales		Modalidad
Presenciales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de Quejas y Reclamos ubicado en el sitio de la obra.</li> <li>• Dirección social del GAD Municipal de Manta</li> <li>• Oficina del MTOP, Dir: Centro de Atención Ciudadana de Portoviejo (CAC), ubicado en la avenida 15 de abril, 2do. Piso.</li> <li>• Oficina de la Secretaría de la Reconstrucción. Dir: Centro de Atención Ciudadana de Portoviejo (CAC), ubicado en la avenida 15 de abril sector las 3 Marías.</li> <li>• El lugar de las obras.</li> </ul>	Verbal y escrita
Virtuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web del MTOP.: <a href="http://obraspublicas.gob.ec/">http://obraspublicas.gob.ec/</a></li> <li>• Redes Sociales del MTOP</li> <li>• Redes sociales de EPAM</li> <li>• página web: <a href="http://www.epam.gob.ec">www.epam.gob.ec</a></li> </ul>	Escrita
Telefónicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telf: 0962211414 atención al cliente EPAM</li> </ul>	Verbal
Canales de atención disponibles del beneficiario final		
Presenciales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de Atención Integral de Servicio al Cliente</li> </ul>	Presencial

GOBIERNO AUTONOMO DESENTRALIZADO MUNICIPAL DE MANTA

Virtuales	<ul style="list-style-type: none"><li>• Página web: <a href="http://obraspublicas.gob.ec/">http://obraspublicas.gob.ec/</a></li><li>• Página web: <a href="http://www.epam.gob.ec">www.epam.gob.ec</a></li><li>• <a href="mailto:atencionalcliente@epam.gob.ec">atencionalcliente@epam.gob.ec</a></li></ul>	Virtual
-----------	---	---------

## 8 Instituciones Participantes



## 9 Normas Generales de Aplicación

### 9.1 Base Legal

Nombre del documento	Artículo o contenido
Contrato de Financiación BEI- Min de Finanzas	Obligaciones relativas al Proyecto. El Acreditado deberá... (iii) establecer un mecanismo de queja a satisfacción del Banco. Un mecanismo de queja es un proceso formal de queja (judicial / no judicial) en Ecuador que puede ser utilizado por individuos, trabajadores, comunidades y / o organizaciones de la sociedad civil que consideren estar afectadas adversamente por un Proyecto Final.
Book_Environmental_and_Social_Practices_Handbook_BEI	Contiene normas medioambientales y sociales del BEI, así como 10 estándares con su propia normativa a cumplir de acuerdo con las directivas, tratados y convenios internacionales en materia ambiental y social. "Standard 10 PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS", Establecer y mantener un diálogo constructivo entre el promotor, las poblaciones afectadas y otras partes interesadas a lo largo del ciclo de vida del proyecto; Asegurar que todas las partes interesadas estén debidamente identificadas e involucradas; Involucrar a las partes interesadas en el proceso de información, el mecanismo de participación y las consultas, de manera adecuada y eficaz durante todo el ciclo de vida del proyecto, de conformidad con los principios de participación pública, no discriminación y transparencia;

<p>Constitución de la República del Ecuador</p>	<p><b>Art. 57.-</b> Se reconoce y garantizará a las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, de conformidad con la Constitución y con los pactos, convenios, declaraciones y demás instrumentos internacionales de derechos humanos, los siguientes derechos colectivos: Numeral 8. Conservar y promover sus prácticas de manejo de la biodiversidad y de su entorno natural. El Estado establecerá y ejecutará programas, con la participación de la comunidad, para asegurar la conservación y utilización sustentable de la biodiversidad.</p> <p><b>Art.61.-</b> Derechos de participación. - Numeral 2. Participar en asuntos de interés público.</p> <p>5. Fiscalizar los actos del poder público.</p> <p><b>Art.66.-</b> Derechos de libertad. - Numeral. 23. El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo.</p> <p><b>Art. 215.-</b> La Defensoría del Pueblo tendrá como funciones la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país. Serán sus atribuciones, además de las establecidas en la ley, las siguientes:</p> <p>1. El patrocinio, de oficio o a petición de parte, de las acciones de protección, hábeas corpus, acceso a la información pública, hábeas data, incumplimiento, acción ciudadana y los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados.</p>
<p>Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021</p>	<p>Eje 1. Objetivo <b>N.2:</b> Afirmar la interculturalidad y plurinacionalidad, revalorizando las identidades.</p> <p>Eje 3. Objetivo <b>N.7:</b> Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía</p> <p><b>N.8:</b> Promover la transparencia y la corresponsabilidad para una nueva ética social.</p>

## 9.2 Políticas

- a) La Gerencia Social del MTOP. será la responsable de la recepción gestión y seguimiento de las quejas o reclamaciones.
- b) La atención y resolución de la queja o reclamación se realizará de forma coordinada con las instituciones involucradas, de acuerdo con el nivel de responsabilidad del asunto.
- c) El mecanismo deberá ser amplio y oportunamente socializado con los actores involucrados y difundido a través de los medios y canales institucionales de información.
- d) El mecanismo será gratuito, transparente, accesible, inclusivo, y no discriminatorio para los reclamantes, por lo que se tomarán en cuenta factores culturales, socioeconómicos y condiciones de salud, edad y género para el ingreso de información y respuestas emitidas por parte de la empresa.
- e) Las quejan podrán ser ingresadas de manera escrita o verbal, de forma presencial, virtual o telefónica. Se podrán recibir quejas anónimas; sin embargo, para el seguimiento a la respuesta el o los reclamantes deberán mantener el contacto para conocer la respuesta a su requerimiento.
- f) El personal involucrado en el mecanismo deberá estar capacitado por MTOP para recibir, gestionar y responder quejas y reclamaciones con oportunidad, responsabilidad e imparcialidad.
- g) El tiempo de respuesta o primer contacto se realizará dentro de las 24 horas siguientes al ingreso de la queja o reclamación con el fin de evitar posibles conflictos.
- h) Se debe mantener contacto periódico con el o los reclamantes hasta el cierre de la queja o reclamación.
- i) Escalar de manera oportuna a otras instancias de la empresa o a las instituciones responsables de la solución de la queja o reclamación.
- j) De acuerdo al ámbito de solución elegido, se va a procurar que las soluciones sean construidas de forma participativa y consensuadas con el/los reclamante/s.

GOBIERNO AUTONOMO DESENTRALIZADO MUNICIPAL DE MANTA

- k) El MTOP determinará la pertinencia de la queja o reclamación y la estrategia de solución y capacidad de intervención de solución de una queja o reclamo, incorporando la coordinación interinstitucional para su abordaje.
  - l) Todas las quejas o reclamaciones deberán ser registradas en una matriz de seguimiento, así como también se registrará un expediente con las herramientas utilizadas en cada caso.
  - m) Por ninguna razón existirá por parte de la empresa o instituciones involucradas represalias contra un reclamante y/o persona que haya realizado una queja o reclamación.
  - n) En casos de que no se pueda atender una queja o reclamo a través de este mecanismo, se debe brindar información sobre las instancias superiores de resolución de conflictos disponibles en el país (mecanismos judiciales y administrativos) y no impedir el acceso a éstos.
  - o) Paralelamente, los resultados o productos obtenidos por la ejecución del proceso deben ser plasmados en los formatos y matrices.
-

## 10 Descripción de actividades

N.	Actividad	Responsable	Descripción de la actividad	Tiempo de respuesta	Documento/Registro
1	Receptar queja o reclamación	Fiscalizador Administrador web Asistente Social Analista Técnico Social	Recibir a través del buzón en la obra, página web, correo electrónico, teléfono, oficina local, empresa pública MTOP, instituciones relacionadas y otras definidas con los beneficiarios cualquier novedad, queja o reclamo relacionado con la obra.	El receptor de la queja deberá informar a través del formulario correspondiente en un plazo no mayor a 4 horas.	Formulario de quejas y reclamaciones. Constancia de recepción.
2	Registro queja o reclamación e informe	Asistente Social / Fiscalizador	Ingresa información sobre queja o reclamación en matriz de seguimiento e informa a la Equipo de Análisis mediante correo institucional.	Quien registra la queja debe informar inmediatamente a la Equipo de análisis.	Matriz de seguimiento de quejas y reclamaciones
3	¿Es de fácil solución?		<b>SI:</b> Ir a la actividad 3. <b>No:</b> Ir a la actividad 4.		
4	Ejecutar la solución		Si la solución a la queja o reclamación se puede realizar a través de una actividad inmediata, se ejecutará in situ.	Inmediata	
5	Revisar y analizar la queja o reclamación y determinar pertinencia	Equipo de análisis de quejas y reclamaciones	El Equipo de análisis y reclamaciones estará conformado por al menos dos Especialistas y Analistas Sociales, quienes identificarán a todas las partes involucradas, se verificarán y aclararán los asuntos planteados en la queja o reclamación y si existen otras partes interesadas además de el o los reclamantes. Se analizará las opciones de solución planteadas por las partes. ¿Cuáles son los potenciales impactos en el proyecto, en los reclamantes o la comunidad? La gravedad del alegato y el perfil público del tema. Se podrá incluir al equipo de fiscalización de ser necesario.	La Equipo de análisis emitirá la ficha de quejas y reclamos receptados en un plazo no mayor a 24 horas de recibida la queja.	Ficha de pertinencia de quejas y reclamos receptados Tablas de referencia

6	Seleccionar ámbito y estrategia de resolución	Equipo de análisis de quejas y reclamaciones	Se seleccionará uno de los 4 ámbitos: 1. La institución u organización propone una solución. 2. La institución u organización y la comunidad o el reclamante deciden conjuntamente	El tiempo de respuesta dependerá de la complejidad de la queja o reclamo, y de las alternativas de solución, pero el contacto con el	
---	---	--	--	--	--

N.	Actividad	Responsable	Descripción de la actividad	Tiempo de respuesta	Documento/Registro
			3. La institución u organización y la comunidad o el reclamante apelan a un tercero que será quien decida 4. La institución u organización emplean prácticas tradicionales	reclamante será permanente. Si la presentación de la queja o reclamo es de manera formal, se deberá responder de la misma forma, en los plazos que determina la ley.	
7	¿Se puede solucionar la queja o reclamación con el ámbito escogido?		<b>SI:</b> Ir a la actividad 6. <b>No:</b> Ir a la actividad 5.		
8	Construir Respuesta	Gerente Social Entidades involucradas Persona o entidad mediadora	En función a la información y con las opciones de resolución generadas por la Equipo, se emitirá un pronunciamiento de las partes involucradas (MTOPE a través del Gerente Social, entidades involucradas, el reclamante y/o entidad mediadora en donde se fijará de ser necesario un cronograma.		Acta de acuerdos sobre el planteamiento de solución a la queja o reclamación receptada Cronograma
	¿Se cumplieron los acuerdos de solución de la queja o reclamación?		<b>SI:</b> Ir a la actividad 7. <b>No:</b> Ir a la actividad 6.		

9	Seguimiento de quejas y reclamaciones	Equipo de análisis de quejas y reclamaciones	<p>Se realizará el seguimiento e informará a todos los interesados sobre el estado y el progreso del caso desde su inicio hasta la resolución.</p> <p>Se identificarán los aprendizajes derivados de los casos a fin de evaluar la eficiencia del mecanismo y se reportará bimensual el número de quejas receptadas y gestionadas. Paralelamente se registrará un reporte semanal en la Nube, que permitirá analizar el tiempo de respuesta y solución de casos.</p>	<p>Formulario de Seguimiento del Levantamiento de información adicional</p> <p>Ficha de cumplimiento del indicador</p>
---	---------------------------------------	--	--	--

## 11 Indicadores del proceso

No.	Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula de cálculo	Responsable de la medición	Frecuencia de medición	Fuente de información / captura de datos
1	Quejas y reclamaciones gestionadas	Mide el porcentaje de gestión de quejas y reclamaciones	$\left( \frac{\text{Número de quejas o reclamaciones gestionadas}}{\text{Número de quejas o reclamaciones recibidas}} \right) * 100$	Gerencia Social	Bimensual	Nube de MTOP Gerencia Social

## 12 Documentos/Formatos

<b>N.</b>	<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
1	GSO-03-04-FOR1	Formulario de quejas y reclamaciones. Constancia de recepción
2	GSO-03-04-FOR2	Matriz de seguimiento de quejas y reclamaciones
3	GSO-03-04-FOR3	Ficha de pertinencia de quejas y reclamos
4	GSO-03-04-FOR4	Tablas de Referencia
5	GSO-03-04-FOR5	Actas de Acuerdos sobre planteamiento de solución
6	GSO-03-04-FOR6	Formulario de seguimiento del levantamiento de información adicional.

## 13 Anexos

### 13.1 ANEX FORMULARIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES. CONSTANCIA DE RECEPCIÓN

#### FORMULARIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

DATOS GENERALES	
FECHA	/ / CÓDIGO
CANTÓN	
PARROQUIA	
POBLACIÓN	
PROYECTO REFERENCIA	

DATOS DEL RECLAMANTE	
NOMBRE:	
PERSONA NATURAL	<input type="checkbox"/> COMUNIDAD
PERSONA JURÍDICA	<input type="checkbox"/> ASOCIACIÓN
COMITÉ BARRIAL	<input type="checkbox"/> FUNCIONARIO
OTRO, ESPECIFIQUE	
RELACIÓN CON PROYECTO	
DIRECCIÓN:	EDAD

DATOS DE QUIEN RECEPTA LA QUEJA O RECLAMACIÓN	
NOMBRE	
INSTITUCIÓN	
CARGO	
MEDIO POR EL QUE SE RECEPTA LA QUEJA O RECLAMO	
VERBAL	<input type="checkbox"/> FORMULARIO
TELEFÓNICO	<input type="checkbox"/> CARTA
CORREO ELECTRÓNICO	<input type="checkbox"/> OTRO

INFORMACIÓN RELEVANTE	
DETALLE DE LA QUEJA	
PERSONAS INVOLUCRADAS EN LA QUEJA	
NOMBRE	CARGO / REFERENCIA

GOBIERNO AUTÓNOMO DECENTRALIZADO MUNICIPAL DE MANTA

NOMBRE OBSERVACIONES	CARGO / REFERENCIA

OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE PARA EL ANÁLISIS DE LA QUEJA O RECLAMO

-----

CONSTANCIA DE RECEPCIÓN	
FECHA PARROQUIA	CÓDIGO CANTÓN
NOMBRE DEL O LA RECLAMANTE	POBLACIÓN
NOMBRE DE QUIEN RECEPTA LA QUEJA O RECLAMO	
NOTA: Su reclamo será ingresado en el sistema máximo 24 horas después de presentado.	

### 13.2 FICHA DE PERTINENCIA DE QUEJAS Y RECLAMOS

#### TABLAS DE REFERENCIA

DATOS GENERALES	
FECHA CANTÓN	CÓDIGO
PARROQUIA	
POBLACIÓN	
PROYECTO REFERENCIA	

#### REFERENCIA PARA ASIGNAR CALIFICACIÓN Y CALIFICACIÓN OTORGADA

a. Potencial impacto en la comunidad y/o en el proyecto		CALIFICACIÓN OTORGADA A LA QUEJA O RECLAMO
CRITERIOS	CALIFICACIÓN	
Potenciales impactos positivos, o negativos de corto plazo, fácilmente reversibles y de baja intensidad en la comunidad y/o en el proyecto	1	
Potenciales impactos negativos de corto plazo, intensidad moderada y reversibles en el mediano o largo plazo en la comunidad y/o en el proyecto	2	
Potenciales impactos negativos permanentes, de alta intensidad, irreversibles o de difícil reversión en la comunidad y/o el proyecto	3	

b. Potencial impacto en el bienestar o en la seguridad de una persona o un grupo		CALIFICACIÓN OTORGADA A LA QUEJA O RECLAMO
CRITERIOS	PUNTAJE	
Riesgo medio de impacto negativo en la seguridad o bienestar de una persona o grupo social	1	
Riesgo bajo de impacto negativo en la seguridad o bienestar de una persona o grupo social	2	
Alto riesgo de impacto negativo en la seguridad o bienestar de una persona o grupo social	3	

c. Gravedad del alegato	
CRITERIOS	PUNTAJE
El alegato no incluye ningún elemento considerado como infracción o delito	1
El alegato incluye denuncias de actividades o perjuicios que son considerados como infracciones	2
El alegato incluye denuncias de actividades o perjuicios que son consideradas como delitos	3

<b>CALIFICACIÓN OTORGADA A LA QUEJA O RECLAMO</b>

d. Perfil público del tema	
CRITERIOS	PUNTAJE
Perfil bajo, información se maneja únicamente a nivel local	1
Perfil medio, potencial escala a nivel nacional	2
Perfil alto, potencial escala a nivel internacional	3

<b>CALIFICACIÓN OTORGADA A LA QUEJA O RECLAMO</b>

NIVEL DE GRAVEDAD DE ACUERDO AL PUNTAJE OBTENIDO	
PUNTAJE OBTENIDO	NIVEL DE GRAVEDAD
De 1 a 4	Bajo
De 5 a 8	Medio
De 10 a 12	Alto

<b>NIVEL DE GRAVEDAD DE LA QUEJA O RECLAMO</b>

**FICHA DE PERTINENCIA DE QUEJAS Y RECLAMOS RECEPTADOS**

DATOS GENERALES	
FECHA CANTÓN	____ / ____ / ____
PARROQUIA	_____
POBLACIÓN	_____
PROYECTO REFERENCIA	_____
CÓDIGO	_____

<b>INFORMACIÓN RELEVANTE</b>	
DETALLE DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN	
PERSONAS INVOLUCRADAS EN LA QUEJA	
NOMBRE	_____ CARGO / REFERENCIA _____
NOMBRE	_____ CARGO / REFERENCIA _____
OBSERVACIONES	_____

<b>DEPARTAMENTOS / FUNCIONARIOS INVOLUCRADOS</b>		
TEMÁTICA	DEPARTAMENTO RESPONSABLE	FUNCIONARIO DELEGADO
DELEGADO LÍDER DE LA _____		
EVALUACIÓN		

<b>ANÁLISIS GENERAL (EQUIPO)</b>		
El reclamo tiene relación con el proyecto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO
¿Los temas que plantea el reclamo pueden ser atendidos por este mecanismo?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
¿El reclamante está posicionado para presentar la queja o reclamo?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
OBSERVACIONES	DEPARTAMENTO	

<b>ANÁLISIS POR DEPARTAMENTO</b>	
<b>DEPARTAMENTO:</b>	
ES ELEGIBLE EL RECLAMO	SI <input type="checkbox"/> JUSTIFICACIÓN (REFERENCIAR DESCARGOS) NO <input type="checkbox"/> _____ _____
RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	_____ NOMBRE <span style="float: right;">FIRMA</span>
<b>DEPARTAMENTO:</b>	
ES ELEGIBLE EL RECLAMO	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> JUSTIFICACIÓN (DEBE REFERENCIAR DESCARGOS) _____
RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	_____ NOMBRE <span style="float: right;">FIRMA</span>
<b>DEPARTAMENTO:</b>	
ES ELEGIBLE EL RECLAMO	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> JUSTIFICACIÓN (DEBE REFERENCIAR DESCARGOS) _____
RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	_____ NOMBRE <span style="float: right;">FIRMA</span>
<b>RESULTADO DEL ANÁLISIS</b>	
Toda vez se ha realizado el análisis general y por cada uno de los departamentos involucrados, se considera que el reclamo es:	
Elegible, por lo que seguirá el proceso previsto para su resolución	<input type="checkbox"/>
NO Elegible, por lo que se rechaza el reclamo y se informa al reclamante	<input type="checkbox"/>
RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN:	
NOMBRE	FIRMA
_____	_____

**TABLAS DE REFERENCIA**

<b>DATOS GENERALES</b>	
FECHA	CÓDIGO
CANTÓN PARROQUIA POBLACIÓN	
PROYECTO REFERENCIA	

**REFERENCIA PARA ASIGNAR CALIFICACIÓN Y CALIFICACIÓN OTORGADA**

a. Potencial impacto en la comunidad y/o en el proyecto		CALIFICACIÓN OTORGADA A LA QUEJA O RECLAMO
CRITERIOS	CALIFICACIÓN	
Potenciales impactos positivos, o negativos de corto plazo, fácilmente reversibles y de baja intensidad en la comunidad y/o en el proyecto	1	
Potenciales impactos negativos de corto plazo, intensidad moderada y reversibles en el mediano o largo plazo en la comunidad y/o en el proyecto	2	
Potenciales impactos negativos permanentes, de alta intensidad, irreversibles o de difícil reversión en la comunidad y/o el proyecto	3	

b. Potencial impacto en el bienestar o en la seguridad de una persona o un grupo		CALIFICACIÓN OTORGADA A LA QUEJA O RECLAMO
CRITERIOS	PUNTAJE	
Riesgo medio de impacto negativo en la seguridad o bienestar de una persona o grupo social	1	
Riesgo bajo de impacto negativo en la seguridad o bienestar de una persona o grupo social	2	
Alto riesgo de impacto negativo en la seguridad o bienestar de una persona o grupo social	3	

c. Gravedad del alegato		CALIFICACIÓN OTORGADA A LA QUEJA O RECLAMO
CRITERIOS	PUNTAJE	
El alegato no incluye ningún elemento considerado como infracción o delito	1	
El alegato incluye denuncias de actividades o perjuicios que son considerados como infracciones	2	
El alegato incluye denuncias de actividades o perjuicios que son consideradas como delitos	3	

d. Perfil público del tema		CALIFICACIÓN OTORGADA A LA QUEJA O RECLAMO
CRITERIOS	PUNTAJE	
Perfil bajo, información se maneja únicamente a nivel local	1	
Perfil medio, potencial escala a nivel nacional	2	
Perfil alto, potencial escala a nivel internacional	3	

NIVEL DE GRAVEDAD DE ACUERDO AL PUNTAJE OBTENIDO		NIVEL DE GRAVEDAD DE LA QUEJA O RECLAMO
PUNTAJE OBTENIDO	NIVEL DE GRAVEDAD	
De 1 a 4	Bajo	
De 5 a 8	Medio	
De 10 a 12	Alto	

### 13.3 ACTAS DE ACUERDOS SOBRE PLANTEAMIENTO DE SOLUCIÓN

#### ACTA DE ACUERDOS SOBRE PLANTEAMIENTO DE SOLUCIÓN A LA QUEJA O RECLAMACIÓN RECEPTADA

DATOS GENERALES	
FECHA	/ / CÓDIGO
CANTÓN	
PARROQUIA	
POBLACIÓN	
PROYECTO REFERENCIA	

DATOS DEL RECLAMANTE	
NOMBRE:	
PERSONA NATURAL	COMUNIDAD
PERSONA JURÍDICA	ASOCIACIÓN
COMITÉ BARRIAL	FUNCIONARIO
OTRO, ESPECIFIQUE	
RELACIÓN CON PROYECTO	EDAD

INFORMACIÓN RELEVANTE	
DETALLE DE LA QUEJA	
PERSONAS INVOLUCRADAS EN LA QUEJA	
NOMBRE	CARGO / REFERENCIA
NOMBRE	CARGO / REFERENCIA
OBSERVACIONES	

PROPUESTA DE SOLUCIÓN PLANTEADA	
ACCIONES A LLEVARSE A CABO	RESPONSABLES

ACUERDOS LOGRADOS	
ACUERDOS	RESPONSABLES
OBSERVACIONES	

FIRMAS DE RESPONSABILIDAD Y ACEPTACIÓN DE LAS PARTES	
NOMBRE DEL RECLAMANTE	FIRMA
NOMBRE DEL REPRESENTANTE INSTITUCIONAL	FIRMA
FECHA	

### 13.4 FORMULARIO DE SEGUIMIENTO DEL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN ADICIONAL.

#### FORMULARIO DE SEGUIMIENTO DEL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN ADICIONAL

DATOS GENERALES	
FECHA	/ / CÓDIGO
CANTÓN	
PARROQUIA	
POBLACIÓN	
PROYECTO REFERENCIA	

INFORMACIÓN ADICIONAL QUE SE REQUIERE LEVANTAR		
DETALLE	FUENTE PREVISTA	RESPONSABLE DEL LEVANTAMIENTO
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		

VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN LEVANTADA		
DETALLE DE INFORMACIÓN REQUERIDA		LEVANTADA
1.	<input type="checkbox"/>	SI
	<input type="checkbox"/>	NO
2.	<input type="checkbox"/>	SI
	<input type="checkbox"/>	NO
3.	<input type="checkbox"/>	SI
	<input type="checkbox"/>	NO
4.	<input type="checkbox"/>	SI
	<input type="checkbox"/>	NO



