

Mecanismo de Resolución de Reclamos Ambientales y Sociales (MRRAS) para proyectos o programas financiados por el Fondo Verde del Clima y/o el Fondo de Adaptación

I. Alcance

El Mecanismo se establece para resolver reclamos de personas, grupos o comunidades que se vean afectados por el desempeño ambiental y/o social de un Proyecto o Programa financiado por el Fondo Verde del Clima y/o el Fondo de Adaptación en el que CND es su entidad implementadora.

CND es la entidad implementadora de un proyecto o programa cuando lo ejecuta directamente, o supervisa la ejecución que realiza otra entidad que contrata para este fin. En el primer caso, CND tiene el rol de entidad implementadora ejecutora, estando a cargo de su gestión directa del Proyecto. En el segundo caso, CND tiene el rol de entidad implementadora intermediaria, es decir, transfiere fondos del organismo financiador a otra entidad a cargo de la ejecución en forma de subvenciones, préstamos, etc. y supervisa la implementación de los proyectos y programas.

II. Objetivo

El Mecanismo de Resolución de Reclamos Ambientales y Sociales (MRRAS) se establece para asistir a las personas o comunidades afectadas por el desarrollo de los proyectos implementados y/o supervisados por CND. El mecanismo tiene como objetivo abordar los problemas a través de la resolución de disputas o la investigación de cumplimiento de una manera oportuna, justa e independiente.

El MRRAS se abordará en dos niveles, como se describe a continuación:

- a) Cuando CND actúa como entidad implementadora ejecutora:
 - i. Los reclamos recibidos con respecto a un proyecto o programa ejecutado directamente por la CND serán coordinados y estarán bajo la supervisión de la Gerencia de Planificación y Control de Gestión designado por la CND.
 - ii. El Mecanismo de Resolución de Reclamos Ambientales y Sociales (MRRAS) es aplicable a los reclamos recibidos de una persona, un grupo de dos o más personas, comunidades que hayan sido o puedan verse afectadas por impactos adversos debido a desvíos o incumplimientos de un proyecto o programa de mitigación y/o adaptación al cambio climático.
 - iii. El MRRAS está diseñado para ayudar a las personas afectadas negativamente por un proyecto o programa de mitigación y/o adaptación al cambio climático a presentar sus reclamos libremente y resolver sus planteos. La CND asegurará que el MRRAS funcione de manera efectiva, eficiente, legítima e independiente de forma que sea accesible, equitativo, predecible, transparente y que permita el aprendizaje continuo.

- b) Cuando CND actúa como entidad intermediaria:
- i. Se asegurará que sus entidades ejecutoras establezcan mecanismos de resolución de quejas a nivel de actividad (proyecto) para recibir y facilitar la resolución de inquietudes y quejas sobre el desempeño ambiental y social de las actividades financiadas. Estos mecanismos buscarán resolver las denuncias de manera satisfactoria para los denunciantes y otras partes relevantes que se identificarán, según la naturaleza de la denuncia.
 - ii. En caso de que sus entidades ejecutoras no cuenten con mecanismos de resolución de quejas a nivel de actividad (proyecto), aplicará el presente mecanismo.

III. Responsabilidades de la Gerencia de Planificación y Control de Gestión, designada por la CND como gestor del MRRAS

La Gerencia de Planificación y Control de Gestión (en adelante Gerencia de PCG) coordinará el MRRAS. Para ello:

- i. Supervisará la implementación de los procedimientos y la resolución efectiva de los reclamos.
- ii. Coordinará las acciones para resolver el problema con las áreas de la CND que estén directamente vinculadas con el proyecto en base a las explicaciones, aclaraciones e información recibida.
- iii. Monitoreará la resolución de reclamos con los comentarios e información recibidos de los reclamantes y, en caso necesario, solicitará información adicional.
- iv. Mantendrá la comunicación con el reclamante para ampliar información y/o informar del proceso y/o solicitar su consentimiento.

IV. Responsabilidades del Comité de Cumplimiento en el MRRAS

El Comité de Cumplimiento está integrado por el Oficial de Cumplimiento de la Institución, un integrante de Asuntos Legales y la Gerencia de Planificación y Control de Gestión. Las personas físicas que integrarán dicho Comité serán designadas por el Directorio.

El Comité de Cumplimiento será responsable de analizar el reclamo, definir su elegibilidad y viabilidad de ser resuelto sin revelar la identidad de la persona que lo presentó. También es responsable de gestionar la identificación de las causas de las no conformidades y decidir el tipo de acción a implementar para su resolución.

V. ¿A quién presentar reclamos y por quién?

Los reclamos se pueden enviar a través de:

- i. Correo electrónico a MRRAS@cnd.org.uy
- ii. Llenando el formulario de reclamo en línea en la página web de CND para el Mecanismo de Resolución de Reclamos Ambientales y Sociales de proyectos en www.cnd.org.uy.

Estos reclamos serán remitidos de forma directa a los integrantes del Comité de Cumplimiento.

En caso de que el reclamo se refiera a proyecto implementado por CND a través de una entidad ejecutora que cuente con un mecanismo de recepción de denuncias propio, se le informará al denunciante el sitio al que debe dirigirse. En los demás casos se tramitará internamente de acuerdo con este procedimiento.

El reclamo puede ser presentado por las siguientes personas: Una persona, grupo o comunidad que se han visto afectados negativamente o se prevé que puedan verse afectados negativamente por el desempeño ambiental y/o social de un proyecto o programa implementado y/o supervisado por CND.

Si el/la reclamante ha solicitado confidencialidad y no es necesario revelar su identidad para resolver el reclamo, esta se mantendrá confidencial. Sin embargo, sí será revelada al Comité de Cumplimiento para su resolución.

Si el Comité de Cumplimiento decide que la identidad debe ser revelada a los implementadores del proyecto y a las demás partes interesadas para gestionar el reclamo, la Gerencia de PCG solicitará el consentimiento al/a la reclamante. Si este/a se opone a revelar su identidad en una situación en la que la identidad debe revelarse para gestionar el reclamo, el Comité de Cumplimiento podrá disponer la conclusión de la denuncia sobre la base de que no se pudo llegar a un acuerdo y se procederá su archivo por imposibilidad de solución.

También se aceptarán denuncias o reclamos en forma anónima y en caso de que la misma sea de recibo y no se requiera conocer la identidad del/ de la reclamante, CND procurará su gestión. De ser necesaria la identidad para la consecución del reclamo, el Comité de Cumplimiento podrá disponer la conclusión de la denuncia por imposibilidad de solución.

Si el reclamo es presentado por un representante, se debe presentar una carta de la persona, grupo o comunidad afectada otorgando autorización para que el representante presente el reclamo ante la CND. En caso de dudas sobre dicha autorización o alcance de la representación, CND se reserva el derecho de solicitar ampliación de documentación o recaudos probatorios al respecto.

En caso de presentar dudas acerca de cómo realizar el reclamo o del procedimiento en sí mismo es posible enviar un correo electrónico a la dirección MRRAS@cnd.org.uy y se le brindará asistencia en un plazo máximo de 15 días calendario.

VI. ¿Cómo se maneja un reclamo?

La CND en primer lugar determina la elegibilidad del reclamo.

Los reclamos no son elegibles para continuar el procedimiento de MRRAS cuando:

- el reclamo es presentado 2 años después de la fecha de cierre del proyecto o programa.
- otro mecanismo (dentro o fuera de la CND) constituyera la vía adecuada para que la denuncia se presente.
- El objeto de reclamo está fuera del ámbito de decisión y/o actuación de la CND.

Si el Comité de Cumplimiento determina que el reclamo no es elegible de acuerdo con lo descrito anteriormente, se desestimaré el reclamo dando aviso al reclamante en un plazo máximo de 30 días calendario.

Si el Comité de Cumplimiento determina que el reclamo es elegible, se procederá como se establece a continuación:

- i. El reclamo se ingresará en un registro interno de reclamos de CND, creado para dicho fin (en adelante “el Registro”).
- ii. Al determinar la elegibilidad del reclamo, la Gerencia de PCG notificará al/a la reclamante.
- iii. Si el Comité de Cumplimiento determina que para que el reclamo pueda ser elegible se requiere aporte de información complementaria, la Gerencia de PCG le solicitará al/a la reclamante que brinde información adicional, y lo presente nuevamente dentro de los 30 días calendario para que sea elegible.
- iv. Si a partir de la gestión del reclamo o de la denuncia se constata por parte del Comité de Cumplimiento que hay una afectación a una persona, grupo o comunidad que ha surgido por el incumplimiento de la CND de su propia política y procedimientos, se tomarán las medidas correctivas para asegurar que no se produzcan los mismos incumplimientos nuevamente.
- v. La Gerencia de PCG comunicará al/a la reclamante el resultado de la aplicación del MRRAS.

VII. Análisis y tratamiento de las no conformidades/ sugerencia de mejora

a) Análisis de la causa raíz

Es responsabilidad del Comité de Cumplimiento con apoyo de cada uno de los Responsables de Proyecto analizar las causas del problema, y determinar si estas se originan en una No Conformidad (NC) en la aplicación de las políticas y los procesos de CND. Una vez analizadas todas las posibles causas, se determinará la causa raíz que dio origen a la NC en un máximo de 30 días calendario posterior a la recepción del reclamo o a la aportación de la información complementaria. Asimismo, se indicará en el Registro la causa raíz y las acciones inmediatas implementadas con el fin de gestionarlo en un plazo máximo de 60 días calendario desde el comienzo del proceso.

El Comité de Cumplimiento debe gestionar la identificación de las causas de la NC y según dichos resultados, decidir el tipo de acción a implementar.

b) Acción a Implementar

Una vez definido el tipo de acción a tomar, el Comité de Cumplimiento preparará un plan de implementación e ingresará las acciones previstas en el registro. El Plan de Implementación podrá contener información de las acciones, eventuales responsables, recursos requeridos, costos y fuente de financiamiento, sector destinatario, y plazos previstos. Cuando el costo implique una erogación para CND deberá atenderse a las políticas internas de la institución.

El Plan de Implementación deberá ser aprobado por el Directorio de CND.

VIII. Seguimiento, control y monitoreo

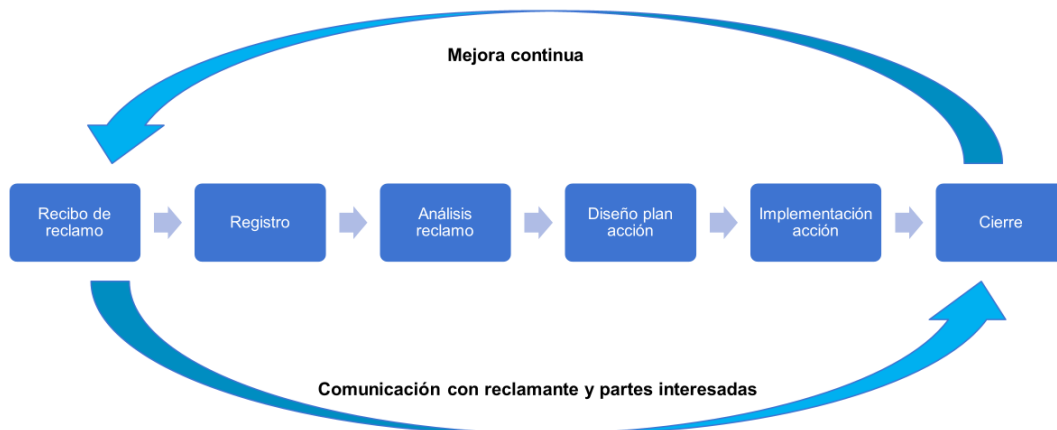
Es responsabilidad de la Gerencia de PCG realizar el seguimiento del Plan de Implementación y evaluar el grado de eficacia.

IX. Cierre/Conclusión

El reclamo se mantendrá abierto durante dos años después de que se haya resuelto. Durante este período, CND mantendrá un canal de comunicación abierto con el/la reclamante para recibir retroalimentación y comentarios y supervisará el proceso.

El reclamo se cerrará 2 años después de que se haya tomado la decisión de resolverlo y se actualizará el estado de este.

Esquema del MRRAS:



ANEXO 1: Formulario de reclamo - MRRAS:

<p>Opciones para el formulario web:</p> <ul style="list-style-type: none">• Quiero presentar mi reclamo de forma anónima (No tiene requerimientos previos, usted ha optado por realizar una denuncia anónima por lo que no le serán requeridos sus datos personales por tal razón no podremos realizarle consultas si necesitáramos más información). (Nota: Al optar por este canal, se inhabilitan casillas siguientes)• Solicito que no se divulgue mi identidad, salvo previo consentimiento. El equipo designado para gestionar los reclamos tendrá acceso a la misma.• No tengo objeción en que se divulgue mi identidad.
<p>Nombre:</p> <p>Apellidos:</p> <p>Número de cedula:</p> <p>En caso de representar a un grupo o persona, indicar datos. En un futuro se le solicitará acreditar tal representación.</p>
<p>Indicar como quiere ser contactado:</p> <ul style="list-style-type: none">• Por correo electrónico• Por teléfono
<p>Fecha del suceso:</p>
<p>Ubicación del suceso:</p>
<p>Descripción del reclamo (indicar que ocurrió y el resultado del suceso):</p>
<p>Comentarios adicionales (opcional):</p>

ANEXO 2: Registro interno del MRRAS:

Nº referencia	Nombre reclamante	Descripción reclamo	Fecha suceso	Ubicación suceso	Fecha apertura	Acciones a Implementar/*	Acciones tomadas	Resumen comunicación	Fecha cierre

*/ Síntesis del plan de implementación indicado en la Sección VII Análisis y tratamiento de las no conformidades/ sugerencia de mejora.