



## **MECANISMO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS**

El siguiente documento contiene **los mecanismos del sistema PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) que la Asociación Calidris** pone a disposición de grupos de interés, personas que necesiten información o consideren que sus derechos están siendo afectados o puedan generar un perjuicio inminente por las gestiones, proyectos y acciones de conservación llevadas a cabo por la organización. De igual manera, el mecanismo se utiliza para atender reclamos generados por incumplimiento de políticas sociales en procesos y proyectos liderados por la Asociación Calidris.

### **CAPITULO 1: Sobre el Mecanismo de Solicitud de información y atención a quejas y reclamos.**

En cumplimiento de su misión, la Asociación Calidris busca prevenir que sus acciones tengan impactos negativos sobre el entorno social y ambiental. Por esta razón y dando cumplimiento a sus políticas sociales y salvaguardas sociales y ambientales actualmente en construcción, se establece un procedimiento para recibir y responder, de manera adecuada, a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias planteados por los grupos y personas con quienes la organización realiza su trabajo.

#### **¿PARA QUE NECESITAMOS ESTE MECANISMO?**

- a) Para que los grupos de interés con los que realizamos nuestro trabajo puedan acceder de manera integral a la información sobre los procesos en marcha.
- b) Para generar un dialogo fluido con las partes involucradas en nuestro quehacer.
- c) Para facilitar que los grupos de interés puedan participar de manera directa, constructiva e informada en la búsqueda de soluciones.
- d) Permite contar con medios de comunicación efectivos, constantes y transparentes sobre los conflictos que la Asociación Calidris pueda tener con sus grupos de acción y comunidades locales con las que interactúa.
- e) Para proteger la confidencialidad de la identidad de quien eleva las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y de todas las personas que participen en la solución del conflicto y del desarrollo del proceso, cuando así se solicite o sea necesario.
- f) Para proporcionar un tratamiento formal, igualitario y equitativo a todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- g) Hace posible contar con un procedimiento ágil y que se adapte a las diferentes situaciones que enfrenta normalmente el equipo de trabajo.

- h) El mecanismo establece un procedimiento, una estrategia de solución que se pueda implementar de manera viable.
- i) Gestionar una solución pronta y oportuna en la transformación de los conflictos.
- j) El mecanismo busca establecer estrategias viables económicamente, gestionar soluciones prontas y oportunas en la transformación de conflictos, y encontrar resoluciones conjuntas que reconozcan los intereses y la realidad de todas las partes involucradas.
- k) Llegar a acuerdos que permitan la gestión del conflicto, el cumplimiento de las acciones de mejora para prevenir nuevos conflictos y la reparación cuando esta sea necesaria.

¿A quiénes va dirigido este mecanismo?

La reclamación puede ser presentada por cualquier parte que se considere afectada o que pueda sentirse afectada negativamente por Asociación Calidris. Una “Parte afectada” es cualquier persona, asociación de cualquier naturaleza, o grupo, mínimo dos personas.

Debido a que este proceso de gestión de reclamos está orientado al diálogo directo y la interacción entre todas las partes, no serán aceptados mensajes anónimos.

La parte reclamante podrá solicitar que su solicitud sea tratada como confidencial, condición que será mantenida durante todas las actividades adelantadas para resolver la reclamación y en su ejecución.

¿Cómo puedo hacer una pregunta, presentar una queja o reclamo?

- En caso de que la persona interesada en el mecanismo de solicitud de información y atención a quejas y reclamos no pueda acceder al formulario por alguna razón, se podrá dejar una nota de voz, video, o audio adjunta al correo electrónico [salvuardas@calidris.org.co](mailto:salvuardas@calidris.org.co)
- En la Asociación Calidris se puede realizar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en un documento escrito, usando este formulario [salvuardas@calidris.org.co](mailto:salvuardas@calidris.org.co).
- En la Oficina de la Asociación Calidris en la ciudad de Cali, Valle del Cauca. Carrera 24 #4-20 Tel +57 602 5560455
- Con el Coordinador de Proyecto u otro miembro del equipo.

Asuntos que no pueden ser resueltos:

- Los que no se relacionen con las actividades desarrolladas por parte de la Asociación Calidris, tales como acciones de grupos armados, el comportamiento de líderes y personas de la comunidad por fuera de su relación en proyectos específicos que los vinculen a la Asociación.
- Los concernientes al vínculo laboral entre la Asociación Calidris y sus empleados.

- Las reclamaciones de empleados de alguna parte interesada, la debe establecer la persona afectada directamente.
- Los que se tengan que ver con asuntos que se encuentren en trámite o hayan sido solucionadas por alguna autoridad judicial, arbitral o administrativa tales como: reclamación de tierras, sanciones penales o judiciales interpuestas a personas relacionadas con los proyectos entre otras.
- Las relacionadas con asuntos acontecidos con tres (3) años de anterioridad o más a la fecha de presentación de la reclamación.
- Las reclamaciones establecidas sobre iguales acontecimientos, debido a que no deben existir procesos repetidos.
- Los asuntos relativos a conductas establecidas en el Código Penal, Código de Policía y todos aquellos de competencia exclusiva de autoridades de orden nacional, departamental o municipal.

Solo aquellas reclamaciones que traten sobre asuntos referentes a Políticas Sociales y Salvaguardas de la Asociación Calidris pueden ser resueltos por el presente mecanismo

### **Contenido de la reclamación**

1. Nombre(s), apellido(s), e información de contacto (correo electrónico preferiblemente) del reclamante.
2. Cuando el reclamo se presenta a nombre de una organización, es necesario indicar el nombre de la misma, junto con los soportes que lo autorizan como representante de dicha organización.
3. En caso de presentar una solicitud de información, o reclamo a nombre de un grupo de personas, anexar el documento que lo autoriza.
4. En caso de que la solicitud de información o queja esté relacionada con un proyecto o programa en particular y en el cual se presentaron los hechos objeto de reclamo, si es posible informar el lugar especificando la dirección, municipio y departamento.
5. Se deberá presentar una descripción de los hechos y las expectativas del reclamante con respecto a lo sucedido, indicando fecha y lugar de los acontecimientos.
6. Expresar el daño que está siendo generado o podría generarse.
7. Todos los documentos que soporten los hechos (escritos, comunicaciones electrónicas, videos, fotos, relatos, chats, etc.).
8. Las posibles medidas adoptadas hasta la fecha para gestionar el conflicto, incluidos los contactos con la Asociación Calidris.
9. Una alternativa de solución al conflicto.
10. Hacer explícito la solicitud de tratamiento confidencial, explicando las razones.

**Ausencia de represalias.**

La Asociación Calidris rechaza totalmente y no permitirá ninguna forma de represalia contra las personas que presenten una reclamación de buena fe. La Asociación Calidris impondrá medidas administrativas y/o disciplinarias en caso de que sea necesario ante una falta grave. La Asociación Calidris asumirá todas las acciones para proteger a los informantes ante posibles represalias.