



## **Plan de Participación de las Partes Interesadas**

30 de mayo de 2022

**Subvención CEPF 112670**

Fundación José Delio Guzmán

*Acciones de Conservación para Reducir las Amenazas en el Parque Nacional Valle Nuevo II,*  
República Dominicana

## **Resumen de la subvención**

1. **Organización del beneficiario:** Fundación José Delio Guzmán
2. **Título del subproyecto:** Acciones de Conservación para Reducir las Amenazas en el Parque Nacional Valle Nuevo II, República Dominicana
3. **Numero de la subvención:** 112670
4. **Monto de la subvención:** (dólares USD). \$209,892.12
5. **Fechas propuestas para la subvención:** 1 de julio de 2022 a 30 de junio de 2024
6. **Países donde se llevarán a cabo las actividades:** República Dominicana
7. **Fecha de elaboración de este documento:** 30 de mayo 2022

### 8. **Introducción:**

El Proyecto Acciones de Conservación para la Reducción de Amenazas en el Parque Nacional Valle Nuevo II, será implementado por la Fundación José Delio Guzmán. El proyecto es un esfuerzo para contribuir a mejorar la conservación de la biodiversidad en la KBA ubicada en la República Dominicana en la zona norte, Constanza. La iniciativa forma parte del Fondo de Alianzas para los Ecosistemas Críticos - Proyecto del Hotspot del Caribe (P173464) financiado por el Fondo Fiduciario para el Desarrollo de Políticas y Recursos Humanos del Banco Mundial e implementado por Conservation International (CI), con sede en Washington, DC, EE. UU., cuyo objetivo es mejorar la capacidad de las OSC para reducir las amenazas a la biodiversidad de importancia mundial en el Hotspot de Biodiversidad de las Islas del Caribe.

Este proyecto pretende poner en práctica el plan de gestión preparado para el KBA en 2006 mediante: la preparación de planes de acción para la conservación de especies seleccionadas; la restauración ecológica en apoyo de estas especies; el fortalecimiento del potencial ecoturístico del parque; la educación ambiental y la divulgación; y trabajo con las comunidades circundantes en apoyo de la conservación del KBA. Esto incluye la formación para reducir las prácticas perjudiciales de la agricultura y la prevención y el control de los incendios forestales, así como el fortalecimiento de las empresas comunitarias de turismo.

En estas zonas de alta montaña las comunidades suelen ser de las de mayor pobreza del país y en la que normalmente las comunidades no encuentran fuentes sostenibles alternas para el sustento familiar y en la actualidad la mayoría de ellas dependen directamente de los recursos naturales, pero a menudo se ven obligadas a usarlos de manera no sostenible debido a las necesidades inmediatas de supervivencia. Lo cual se agravó durante los últimos años debido a los impactos de la pandemia sobre la economía local lo que ejerce una gran presión que promueve el avance de la frontera agrícola y pecuaria, produciéndose además, fuegos forestales que crean un gran impacto en la disminución de fauna y flora, la alteración de dinámicas ecológicas normales, cambios en la sucesión natural de la vegetación, y en la distribución de la flora asociada y la degradación de la calidad y cantidad de hábitat disponible para muchas especies, especialmente las más vulnerables. También existen predadores introducidos para algunas de las especies, como por ejemplo los perros que se vuelven cimarrones y que se han vuelto una amenaza para el Solenodonte, la Jutía, y otras especies.

### 9. **Resumen de actividades anteriores de participación de las partes interesadas:**

Se han realizado varios encuentros en el Viceministerio de Áreas Protegidas del Ministerio de Medio Ambiente con el Director Nacional de Áreas Protegidas, el Director

de Gestión, entre agosto 2021 y marzo 2022, en donde nos conversamos sobre las debilidades y necesidades prioritarias de la KBA que podrían financiarse por el proyecto.

También hemos conversado con los líderes comunitarios de El Convento y Villa Poppy, la Cooperativa de Productores Agrícolas Villa Poppy (COOPOVIPO), las Juntas de Vecinos de Villa Poppy y El Convento, comunidades que se encuentran en la zona de amortiguamiento de la KBA territorio norte, entre octubre 2021 y abril 2022, comunicándoles sobre algunos de los componentes y como los beneficiarían los mismos en el desarrollo de empresas de servicios turísticos y mejorarían sus ingresos, mostrando los mismos un gran interés en participar. También, entre enero 2022 y marzo 2022, hemos conversado con las autoridades locales haciendo una explicación sobre el proyecto y el interés de que se integren en el mismo.

De la misma forma hemos tenido reuniones con técnicos y funcionarios de la Universidad ISA, entre enero 2022 y abril 2022, con la que hemos realizado actividades conjuntas y luego de haberles explicado los diferentes componentes del proyecto están muy dispuestos participar en algunos de ellos, de la misma forma sabemos que la Universidad UCATECI, que tiene una extensión en Constanza también estará interesada en participar en algunas de las actividades del proyecto.

10. **Partes interesadas en el proyecto:**

Esas mismas universidades, autoridades locales y organizaciones de la Sociedad Civil mencionados en el punto 9 se mantendrán informados y consultados en las diferentes actividades del proyecto para participar en los talleres para el establecimiento de la Estrategia de Desarrollo Ecoturístico, los talleres de emprendimiento, de capacitaciones en técnicas de control de suelos, guías de interpretación ambiental.

También las autoridades locales entre ellas la alcaldía de Constanza y La Sabina, el Distrito Educativo, la Dirección Municipal de Medio Ambiente. Todos ellos consideran que el participar puede beneficiar los sectores que representan.

Los métodos utilizados pueden variar según el público objetivo, por ejemplo:

- Periódicos, carteles, radio, televisión;
- Centros de información y exposiciones u otras exhibiciones visuales; y
- Folletos, volantes, carteles, documentos resumidos no técnicos e informes.

Tabla 10.1: Partes afectadas del proyecto

Grupo de interés	Implicación en el proyecto	Interés	Influencia	Componente con el que se contratará
Universidades	Realizarán los estudios y aportarán voluntarios para las siembras.	Alto	Alto	1,2
Organizaciones comunitarias El	Serán la beneficiarias de	Alto	Alto	1,3,4,5

Convento y Villa Poppy	parte del trabajo y aportarán espacios y capital humano			
Instituciones del Estado	Se verán beneficiadas de la labor de conservación y acción formativa	Alto	Alto	1,2,3,4 y 5
Empresas locales	Se verán beneficiaras directa o indirectamente del incremento turístico	Medio	Medio	3,5

#### Otras partes interesadas

La Dirección de Áreas Protegidas del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales es la autoridad principal a cargo de la gestión de áreas protegidas en la República Dominicana.

Siguiendo recientes políticas de descentralización, se ha dado mayor autoridad a los ayuntamientos para la gestión ambiental, incluyendo la facultad de declarar áreas para la conservación dentro de su jurisdicción territorial.

Las empresas, organizaciones locales y sociedad civil son beneficiarias de la mejora medioambiental así como la mejora de la estructura turística.

#### 11. **Métodos de consulta:**

Se consultará a cada uno de los grupos de partes interesadas identificados sobre varios aspectos del proyecto a lo largo del ciclo de vida del proyecto. Los métodos de consulta variarán según el público objetivo meta y pueden incluir reuniones públicas y otros métodos participativos:

- Entrevistas con representantes de las partes interesadas e informantes claves;
- Encuestas, sondeos y cuestionarios;
- Talleres.

Tabla 11.1: Métodos que se utilizarán para consultar y comprometer a cada grupo de interesados

Grupo de interés	Posibles métodos de consulta y compromiso
Organizaciones locales	-Correos electrónicos -Reuniones presenciales -Reuniones/llamadas virtuales y mensajes de WhatsApp -Etiquetado de redes sociales -Publicación en servidores de listas del Caribe -Página web de la UICN/GJ -Talleres y seminarios web
Instituciones académicas	-Reuniones presenciales y virtuales y expediciones de campo

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Correos electrónicos</li> <li>-Participación en actividades de proyectos</li> <li>-Redes sociales</li> <li>-Página web de la UICN / GJ</li> <li>-Bases de datos regionales</li> <li>-Medios de comunicación</li> </ul>
Comunidades locales	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Reuniones presenciales y virtuales</li> <li>-Redes sociales</li> <li>-Medios de comunicación</li> <li>-Vías específicas utilizadas por las comunidades locales objetivo en y alrededor de la KBAs prioritarias</li> </ul>
Instituciones del Estado	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Reuniones presenciales y virtuales</li> <li>-Correos electrónicos</li> <li>-Participación en actividades de proyectos</li> <li>-Redes sociales</li> <li>-Página web de la UICN / GJ</li> <li>-Bases de datos regionales</li> <li>-Medios de comunicación</li> </ul>

**12. Otras actividades de participación:**

Otros medios de participación son las actividades para el establecimiento de la Estrategia de Desarrollo Ecoturístico donde participarán los diferentes sectores y se tomarán decisiones sobre las ofertas de servicios turísticos que podrán desarrollarse en las mismas comunidades según la capacidad para hacer una oferta exitosa.

**13. Cronograma y recursos:**

Estas actividades se contemplan realizar durante el período del proyecto. Tabla 13.1 a continuación presenta el cronograma indicativo para la implementación del PPPI. El presupuesto para la implementación del PPPI se ha informado al presupuesto del proyecto.

Tabla 13.1. Cronograma indicativo para la implementación del PPPI

Acción	Cronograma de implementación	Costo estimado (USD)
Compromiso con las comunidades para el desarrollo de formaciones de emprendimiento, servicios turísticos, fortalecimiento de SC, prevención de incendios y prevención de la erosión	Septiembre 2022 a junio 2024	3470

Programa de formación de guías de interpretación ambiental junto al Ministerio de Medio Ambiente	Noviembre 2022 a abril 2023	3230
Acondicionamiento de senderos	Septiembre 2022 a junio 2024	12988
Formación y equipamientos de guardaparques	Enero a septiembre de 2023	3240
Elaboración de estrategia de desarrollo ecoturístico del lado norte del KBA	Abril a julio de 2023	4600
Acuerdos con Universidades para establecer planes de conservación	Agosto 2022 a abril 2023	880

**14. Disposiciones de monitoreo:**

Tanto las actividades de los Planes de Conservación, como las capacitaciones contemplan un seguimiento para monitorear el resultado final de las mismas.

**15. Consulta:**

Se solicitará la retroalimentación de las partes interesadas en cada etapa del ciclo de vida del proyecto. Para reuniones públicas, talleres, grupos de enfoque, los comentarios se registrarán a través de actas de reuniones detalladas. Los mecanismos combinarán canales interconectados de recolección de comentarios, resolución de problemas, seguimiento y respuesta para recopilar comentarios de las partes interesadas. Los mecanismos pueden incluir, entre otros, reuniones comunitarias periódicas, recopilación sistemática de comentarios a través de tarjetas de puntuación comunitarias, auditorías sociales y audiencias públicas, entre otros, así como protocolos para la coordinación entre los niveles local y central. Las herramientas y mecanismos de retroalimentación, sistematización y canalización se adaptarán al contexto de cada país y a las iniciativas existentes, según corresponda.

**16. Divulgación:**

Se tiene contemplado realizar notas de prensa, artículos para ser publicados por el CEPF, a través de las Redes Sociales y la página Web de la FJDG. También se visitarán algunos programas de TV a nivel local y nacional.

**17. Mecanismo de reclamos/quejas:**

Para garantizar la implementación del Proyecto de manera oportuna y abordar de manera

efectiva cualquier riesgo anticipado e imprevisto que se encontraría durante la implementación, incluido el desarrollo de las acciones necesarias de mitigación y prevención, se desarrolla un Mecanismo de reparación de queja (MRQ).

Se permitirá a el Coordinador y el Director del Proyecto puedan abordar cualquier queja contra el Proyecto. Cabe señalar que este mecanismo cubre las quejas que se relacionan con los impactos que el proyecto puede tener en las personas.

Las quejas relacionadas con los trabajadores del proyecto serán manejadas por un mecanismo separado que se incluye como parte de los Procedimientos de gestión laboral (LMP) del proyecto.

Los Gerentes de Proyecto serán el punto de contacto para todas las Quejas. La información de contacto (Tabla 18.1) se proporcionará a los trabajadores al firmar el contrato.

**Los objetivos del MRQ son los siguientes:**

1. Asegurarse de que se cumplan con las Normas Ambientales y Sociales (NAS) el Banco Mundial en todas las actividades el proyecto.
2. Abordar cualquier impacto ambiental y social negativo de todas las actividades del proyecto.
3. Resolver todas las quejas que surjan de las actividades del proyecto de la manera oportuna.
4. Establecer relaciones de confianza entre personal del proyecto o y las partes interesadas.
5. Crear transparencia entre las partes interesadas, incluidas las personas afectadas, a través de un sistema de comunicación establecido.
6. Reforzar la relación de confianza entre el personal del proyecto y las partes afectadas.

Todos los trabajadores serán informados en los contratos de trabajo de los mecanismos de reclamación existentes y en qué consisten. Los trabajadores tendrán acceso a la siguiente información de quejas:

- Las opciones de queja son: verbal o escrita.
- Información de contacto para la presentación de quejas
- Plazos para la respuesta de quejas: mínimo 24 horas, máximo 3 semanas.
- Los formularios de quejas serán simples y estarán fácilmente disponibles: los trabajadores describirán la queja real, permitirán que la organización realice un seguimiento de los pasos de investigación, conciliación y remediación, y estarán disponibles para todos los trabajadores.
- La posibilidad de celebrar una reunión abierta y constructiva sobre una queja con su gerente/supervisor inmediato.
- El derecho a apelar a otro gerente/supervisor contra una decisión tomada por su gerente.
- El derecho de los trabajadores a ser acompañados por un compañero de trabajo o apoyo de su elección cuando asistan a la reunión para discutir una queja.

**Primer nivel de reparación**

1. **Recibir queja:** Todas las quejas deben ser recibidas por el coordinador del proyecto  
Las quejas pueden hacerse en persona, por teléfono o por escrito. Las quejas pueden hacerse de forma anónima. Se proporcionará un correo electrónico y un número de teléfono exclusivos para todas las quejas. Para las quejas realizadas por teléfono o en persona, las quejas se registrarán en

una fecha posterior y se le pedirá al denunciante que las firme. Al recibir las quejas (no canalizadas a través el coordinador del proyecto), el personal notificará al coordinador del proyecto dentro de las 24 horas posteriores a la recepción de la queja. El punto de recepción de quejas es lo siguiente:

Cargo	Teléfono	Correo electrónico
Coordinador del Proyecto	+1-809- 863-0710	fundacionjdg@gmail.com

En el caso de problemas con el personal de gestión del proyecto, se le puede solicitar al Gerente del Proyecto que se excluya a sí mismo si el incumplimiento lo involucra directamente.

- 2. Reconocimiento:** Se pondrá en contacto con el individuo que ha realizado la queja para confirmar recepción y se rellenará junto a él/ella la plantilla de quejas existente en anexos, la cual dará registro formal de entrada a la queja.
- 3. Registro:** Todas las quejas recibidas se registrarán en un registro de quejas dentro de las 24 horas posteriores a la recepción por parte de los Gerentes de Proyecto. Los Gerentes de Proyecto intentarán abordar y resolver la queja dentro del plazo establecido de tres semanas a partir de la recepción. En los casos de asuntos que requieran una atención más urgente, se otorgará un plazo mínimo de veinticuatro horas y máximo de quince días para la atención y resolución de la queja..
- 4. Notificación:** FJDG compartirá todas las quejas y una respuesta propuesta con el Equipo de Implementación Regional y el Director de Subvenciones del CEPF dentro de los 15 días posteriores a la recepción.
- 5. Evaluación:** La administración del proyecto en su conjunto se reunirá para evaluar cada una de las quejas y ver como proceder al respecto, así como si se ha incumplido algún protocolo y posibles investigaciones. En caso de ser afectado algún miembro de la FJDG será excluido de dicha reunión.
- 6. Investigación:** en caso que la queja lo quiera, bien para juntar evidencias o aclarar lo sucedido se realizará una investigación, por personal externo si se llegase a requerir.
- 7. Resolución:** La administración del proyecto tomará una decisión formal sobre la queja, actuando con un mecanismo de sanciones si fuese necesario, así como reportándolo a otras instancias si fuera menester.
- 8. Satisfacción:**  
El reclamante será informado por escrito de las medidas tomadas para abordar la queja por parte del Gerente del Proyecto si la queja es contra el gerente del proyecto.

De no poder resolverse, se remitirá el asunto al Ministerio de Trabajo del respectivo país para su actuación y pronunciamiento. El fallo del Ministerio de Trabajo sería el nivel final del mecanismo de quejas.



Si no se resuelve, cualquiera de las partes puede buscar reparación en los tribunales del país. Se informará a las partes involucradas que pueden comunicarse directamente con el Ministerio de la Oficina de Proyectos.

El Coordinador y Director del Proyecto serán los puntos de contacto para todas las Quejas. La información de contacto (Tabla 18.1) se proporcionará a los trabajadores al firmar el contrato.

Al recibir las Quejas (no canalizadas a través del Coordinador o Director del proyecto), el personal notificará a los Administradores del proyecto dentro de las 24 horas posteriores a la recepción de la queja. En el caso de problemas con el personal de gestión del proyecto, se le puede solicitar al Director del Proyecto que se excluya a sí mismo si el incumplimiento lo involucra directamente.

Todas las quejas recibidas se registrarán en un registro de quejas dentro de las 24 horas posteriores a la recepción por parte del Coordinador o Director del Proyecto. El Director o Coordinador del Proyecto intentarán abordar y resolver la queja dentro del plazo establecido de tres semanas a partir de la recepción. En los casos de asuntos que requieran una atención más urgente, se otorgará un plazo mínimo de veinticuatro horas y máximo de quince días para la atención y resolución de la queja. Las quejas pueden hacerse en persona, por teléfono o por escrito. Las quejas pueden hacerse de forma anónima. Se proporcionará un correo electrónico y un número de teléfono exclusivos para todas las quejas. Para las quejas realizadas por teléfono o en persona, las quejas se registrarán en una fecha posterior y se le pedirá al denunciante que las firme.

La FJDG compartirá todas las quejas y una respuesta propuesta con el Equipo de Implementación Regional y el Coordinador de Subvención del CEPF dentro de los 15 días posteriores a la recepción.

Todos los trabajadores serán informados en los contratos de trabajo de los mecanismos de reclamación existentes y en qué consisten. Los trabajadores tendrán acceso a la siguiente información de quejas:

- La opción de queja verbal o escrita.
- Información de contacto para la presentación de quejas
- Plazos para la respuesta de quejas: mínimo 24 horas, máximo 3 semanas.
- Los formularios de quejas serán simples y estarán fácilmente disponibles: los trabajadores describirán la queja real, permitirán que la organización realice un seguimiento de los pasos de investigación, conciliación y remediación, y estarán disponibles para todos los trabajadores.
- La posibilidad de celebrar una reunión abierta y constructiva sobre una queja con su gerente/supervisor inmediato.
- El derecho a apelar a otro gerente/supervisor contra una decisión tomada por su gerente.
- El derecho de los trabajadores a ser acompañados por un compañero de trabajo o apoyo de su elección cuando asistan a la reunión para discutir una queja.

El reclamante será informado por escrito de las medidas tomadas para abordar la queja por parte del Coordinador del Proyecto si la queja es contra el Director del proyecto.

De no poder resolverse, se remitirá el asunto al Ministerio de Trabajo del respectivo país para su actuación y pronunciamiento. El fallo del Ministerio de Trabajo sería el nivel final del mecanismo de quejas.

Si no se resuelve, cualquiera de las partes puede buscar reparación en los tribunales dominicano.

**Todas las quejas recibidas por el proyecto deberán ser registradas y archivadas.**

Tabla 18.1. Contacto para quejas de quejas

Carg	Teléfono	Correo electrónico
Coordinador del Proyecto	+1-809- 863-0710	fundacionjdg@gmail.com
Director del Proyecto	+1-820-543-1086	Correo electrónico proyecto

**NB: El reclamante puede solicitar que el asunto sea transferido al segundo nivel de reparación si él/ella no siente que el reclamo está siendo abordado adecuadamente por los Gerentes de Proyecto.**

### Segundo nivel de reparación

Si los reclamantes no están satisfechos con la forma en que se manejó su queja en el nivel uno, se les dará la oportunidad de plantearla directamente a la Directora de Subvenciones del CEPF para el Hotspot de Biodiversidad de las Islas del Caribe, a quien se puede contactar de la siguiente manera:

Contacto	
Título	Directora de Subvenciones para el Hotspot de Biodiversidad de las Islas del Caribe
Teléfono	+1-703-341-2400
Dirección de correo electrónico	<a href="mailto:cepf@cepf.net">cepf@cepf.net</a>
Dirección física	Fondo de Alianzas para los de Ecosistemas Críticos, 2011 Crystal Drive, Suite 600, Arlington, VA 22202

### Tercer nivel de reparación

Si los reclamantes no están satisfechos con la forma en que se manejó su queja en el nivel dos, pueden comunicarse con el Director Ejecutivo de CEPF a través de la Línea Directa de Ética de CI (teléfono: +1-866-294-8674 / portal web: [https:// secure.ethicspoint.com/domain/media/en/gui/10680/index.html](https://secure.ethicspoint.com/domain/media/en/gui/10680/index.html)).

Si el denunciante no acepta la solución ofrecida por el Director Ejecutivo del CEPF, entonces la denuncia pasa al cuarto nivel. Alternativamente, el denunciante puede acceder al cuarto nivel en cualquier momento. Se espera que la queja se resuelva a este nivel dentro de los 35 días hábiles posteriores a la recepción de la queja original. Sin embargo, si ambas partes están de acuerdo en que se está logrando un progreso significativo hacia la resolución, el asunto puede mantenerse en este nivel por un máximo de 60 días hábiles.

### Servicio de reparación de quejas del Banco Mundial (GRS)

El reclamante tiene la opción de acercarse al Banco Mundial si encuentra que el GRM establecido no puede resolver el problema. **Debe tenerse en cuenta que, idealmente, solo se debe acceder a este GRS**

**una vez que el mecanismo de quejas del proyecto se haya utilizado por primera vez sin una resolución aceptable.** Los procedimientos del Banco Mundial requieren que el reclamante exprese sus quejas por escrito a la oficina del Banco Mundial en Washington DC completando el formulario del banco. [Formulario de queja de GRS](http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service#5) que se puede encontrar en el siguiente enlace URL: <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service#5>. Los formularios completos se aceptarán por correo electrónico, fax, carta y entrega en mano al GRS en la sede del Banco Mundial en Washington o en las oficinas de país del Banco Mundial.

**Correo electrónico:** grievances@worldbank.org

**Fax:** +1-202-614-7313

**Por carta:** Banco Mundial  
Servicio de Reparación de Quejas (GRS)  
MSN MC 10-1018 NO,  
Washington, DC 20433, EE. UU.

### **Abordar la violencia de género**

El GRM especificará una persona responsable de tratar cualquier problema de violencia de género (VG), en caso de que surja. El proyecto mantendrá disponible una lista de proveedores de servicios de violencia basada en género. El GRM debe ayudar a los sobrevivientes de VG refiriéndolos a los proveedores de servicios de VG para recibir apoyo inmediatamente después de recibir una queja directamente de un sobreviviente.

Si ocurre un incidente relacionado con la violencia de género, se informará a través del GRM, según corresponda, y se mantendrá la confidencialidad de la información del sobreviviente. Específicamente, el GRM solo registrará la siguiente información relacionada con la denuncia de VG:

- La naturaleza de la denuncia (lo que dice el denunciante con sus propias palabras sin cuestionamiento directo).
- Si, a su leal saber y entender, el perpetrador estuvo asociado con el proyecto.
- Si es posible, la edad y el sexo del sobreviviente.

Todos los casos de violencia de género presentados a través del GRM se documentarán, pero permanecerán cerrados/sellados para mantener la confidencialidad del sobreviviente. Aquí, el GRM servirá principalmente para:

- Remitir a los denunciantes al proveedor de servicios de violencia basada en género.
- Registrar la resolución de la queja.

El GRM también notificará inmediatamente tanto a la Agencia de Implementación como al Banco Mundial de cualquier queja de VG **CON EL CONSENTIMIENTO DEL SOBREVIVIENTE.**

Además del canal principal de GRM del proyecto, el sobreviviente de VG también puede acercarse directamente al Banco Mundial, especialmente si el presunto perpetrador termina siendo alguien directamente responsable de administrar el GRM. La persona afectada puede acercarse al líder del equipo de trabajo (TTL), al director de país del Caribe del Banco Mundial o a cualquier otro miembro del personal del Banco Mundial dentro del equipo de trabajo con quien se sienta cómodo compartiendo.

Correo electrónico: [quejas@bancomundial.org](mailto:quejas@bancomundial.org)

Anexo 1: Formulario de información de quejas

<b>Fecha/hora de recepción:</b>	<b>Fecha: (dd-mm- aaaa )</b>  <b>Hora:</b> <input type="checkbox"/> am <input type="checkbox"/> p. m.	
<b>Nombre del agraviado:</b>		<input type="checkbox"/> Se puede usar mi nombre, pero no usarlo en público.  <input type="checkbox"/> Se puede usar mi nombre al discutir esta inquietud en público.  <input type="checkbox"/> No se puede usar mi nombre en lo absoluto.
<b>Empresa (si corresponde)</b>		<input type="checkbox"/> Se puede usar el nombre de mi empresa, pero no usarlo en público.  <input type="checkbox"/> Se puede usar el nombre de mi empresa al discutir esta inquietud en público.  <input type="checkbox"/> No se puede usar mi nombre en lo absoluto.
<b>Información del contacto:</b>	<b>Teléfono:</b>  <b>Dirección de correo electrónico:</b>  <b>Dirección:</b>  (Por favor indique el método preferido de comunicación)	
<b>Detalles de la queja:</b> (Quién, qué, cuándo, dónde)	<input type="checkbox"/> Incidente/reclamo único <input type="checkbox"/> Sucedió más de una vez (indique cuántas veces): _____ <input type="checkbox"/> En curso (un problema existente actualmente)	

<b>¿Cómo le gustaría que se resolviera el problema?</b>	
<b>Archivos adjuntos a la queja/querrela:</b> ( por ejemplo, fotografías, informes, etc.)	Listar aquí:

\_\_\_\_\_  
Firma del agraviado/querellante (si corresponde)

\_\_\_\_\_  
Fecha (dd-mm- aaaa )

\_\_\_\_\_  
Firma- Personal del proyecto (solo para confirmar la recepción)

\_\_\_\_\_  
Fecha (dd-mm- aaaa )

**Para uso exclusivo del personal:**

**No. de queja:** \_\_\_\_\_

**Categoría de queja:**

- Problemas con la presentación       Problemas con la entrega
- Problemas con la información       Problema con el personal del proyecto
- Otro (especifique): \_\_\_\_\_

**Propietario/departamento de la queja:** \_\_\_\_\_

## Anexo 2: Formulario de reconocimiento de quejas (GAF)

El proyecto acusa recibo de su queja y se comunicará con usted en un plazo de 10 días hábiles.

<b>Fecha de la queja/querella:</b> (dd/mm/ aaaa )	
<b>Nombre del agraviado/querellante:</b>	
<b>Dirección e información de contacto del reclamante:</b>	
<b>Resumen de la queja/querella:</b>  (Quién, qué, cuándo, dónde)	
<b>Nombre del personal del proyecto que recibe la queja:</b>	
<b>Firma:</b>	
<b>Fecha:</b> (dd/mm/ aaaa )	



Anexo 3: Hoja de seguimiento del registro de reparación de quejas

No.	Nombre de Demandante/Denunciante	Fecha recibida	Descripción de la queja	Nombre del propietario del reclamante	Requiere Mayor intervención	Medidas a tomar por el personal	Resolución aceptada o no aceptada y Fecha de aceptación / no aceptación
1.							
2.							
3.							
4.							

# Anexo 4: Formulario de registro de quejas

Fecha de la reunión: ..... Número de queja: .....

Lugar de reunión: .....

## Detalles de los participantes:

Querellante	Grupo/Gobierno/Ciudadano privado

## Resumen de la queja

.....  
.....  
...  
.....  
...  
.....

## ... Notas de la reunión: .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## Decisiones tomadas en la reunión/Recomendaciones del GRC

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Problema resuelto/no resuelto:** .....

**Firma del presidente de la reunión :** .....

**Nombre del presidente:** ..... **Fecha (DD/MM/AAAA):**  
.....

## Anexo 5: Formulario de divulgación/liberación

### Resultado de la reparación de quejas

<b>Número de queja:</b>	
<b>Nombre de agraviado/reclamante:</b>	
<b>Fecha de la queja:</b>	
<b>Resumen de la queja:</b>	
<b>Resumen de la resolución:</b>	
<b>Resuelto en:</b>	<input type="checkbox"/> Primer Nivel <input type="checkbox"/> Segundo Nivel <input type="checkbox"/> Tercer Nivel
<b>Fecha de resolución de la queja (DD/MM/AAAA):</b>	

**Firma del reclamante en aceptación de la resolución de queja sugerida:**

.....

**Nombre:** .....

**Número de DNI:** ..... **Tipo de DNI:**

.....

**Fecha (DD/MM/AAAA):** .....

**Firma del Especialista en Cambio Climático/Social, Gerente del Proyecto y Coordinador del Proyecto :**

1.....

2.....

**1. Nombre:** .....

**Lugar:** .....

**Fecha: (dd –mm – aaaa ):** .....

**2. Nombre:** .....

**Lugar:** .....

**Fecha: (dd -mm - aaaa ):** .....