

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

### **1. INTRODUCCIÓN**

El sistema de reclamos vigente en la República Argentina comprende reclamos ante la Administración (Poder Ejecutivo) y ante los tribunales de Justicia (Poder Judicial).

En cuanto se refiere a las reclamaciones mediante descargos administrativos, éstas pueden canalizarse a la entidad de competencia de la Administración. En todos los casos, resulta de aplicación la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos aprobada por Ley 19.549 y su reglamento y la Ley Provincial de Procedimiento Administrativo de Mendoza Ley 9.003 del 2017 y la ley 322 de régimen de administración de aguas del DGI.

También se encuentra la ley provincial 9.070, en donde se regula el acceso a la información pública y transparencia de las funciones realizadas por el Estado.

Del mismo modo, un particular podrá recurrir directamente ante sede judicial, aplicándose el sistema general vigente en el país con base en lo previsto por la Constitución Nacional. Al respecto, todo conflicto entre partes adversas debe ser resuelto por un juez imparcial, natural e independiente, que deberá resolver según las reglas de la sana crítica racional.

Paralelamente, podrán presentarse reclamos ante la Defensoría del Pueblo de la Nación, quien tiene la obligación de darle trámite y resolverlo. Para ello, podrá realizar los pedidos de información que se consideren pertinentes para luego emitir una recomendación al respecto.

Además de las vías legales anteriormente descritas, el Proyecto contará con un mecanismo de Resolución de Reclamos y Sugerencias particular para este proyecto a disposición de las partes afectadas y la comunidad en general.

El objetivo del Mecanismo es el de proporcionar a la población un proceso accesible y eficaz para presentar quejas, reclamaciones y/o preocupaciones que puedan surgir por las actividades del Proyecto y atender oportunamente los requerimientos de la población afectada.

## **2. PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS**

El Proyecto contará con un sistema de gestión de retroalimentación/reclamos que comprende su entrada/recepción, análisis, monitoreo, resolución y retorno al ciudadano, contemplando que:

- (i) El sistema de gestión de interacción/reclamos contará con mecanismos acordes con el contexto local y las características socio-culturales de los grupos involucrados del Proyecto, con especial consideración y respeto a las personas en condiciones de vulnerabilidad.
- (ii) Los procedimientos para reclamar, el proceso que seguirá, el plazo y los mecanismos de resolución, serán ampliamente difundidos para su conocimiento por los interesados y reclamantes.

En todos los casos se llevará un registro de la recepción, análisis y resolución de reclamos y conflictos, para asegurar la asequibilidad de la resolución de los mismos.

## **3. PRINCIPIOS DEL MECANISMO**

De manera general, el Mecanismo seguirá los siguientes lineamientos:

- Proporcional: El Mecanismo tendrá en cuenta de manera proporcional el nivel de riesgo y los posibles impactos negativos en las zonas afectadas.
- Culturalmente apropiado: El Mecanismo está diseñado para tener en cuenta las costumbres locales y circunstancias de la zona.
  - Accesible: El Mecanismo está diseñado de una manera clara y sencilla, para que sea comprensible para todas las personas. No habrá ningún costo relacionado con el mismo, garantizando la recepción de cualquier reclamo.
  - Anónimo: El demandante puede permanecer en el anonimato, siempre y cuando no interfiera con la posible solución a la queja o problema. El anonimato se distingue de la confidencialidad, en que es una denuncia anónima, no se registran los datos personales (nombre, dirección) del demandante.
  - Confidencial: El proyecto respetará la confidencialidad de la denuncia. La información y los detalles sobre una denuncia confidencial sólo se comparten de manera interna, y tan sólo cuando sea necesario informar o coordinar con las autoridades.
  - Transparencia: El proceso y funcionamiento del Mecanismo es transparente, previsible, y fácilmente disponible para su empleo por la población.

## **4. INSTANCIAS DE LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS**

La resolución de reclamos se realizará por medio de tres instancias:

- Contratista/Fiscalización. El Contratista deberá resolver los reclamos que surgieran durante la etapa constructiva causados por riesgos o impactos propios de la construcción, dando aviso con evidencias audiovisuales de dicha resolución, en un plazo de 48 hs al IASO. Los reclamos incluyen molestias por el tránsito, riesgos de accidentes; riesgo de contaminación de cursos superficiales y/o acuíferos; alteración del caudal o dirección de la corriente de aguas superficiales y/o subterráneas; riesgo de contaminación del suelo; eliminación de la cobertura vegetal; riesgo de atropello de animales, entre otros.
- Instancia Interna en el DGI. Si la resolución no fuese posible luego de los análisis de la Contratista, conjuntamente con el IASO, se evaluará su remisión al DGI.
- Instancia externa en el DGI/Contratista: Para el caso en el que la queja no pueda manejarse en el ámbito de la obra, el interesado podrá exponer su reclamo en sede administrativa, ante la Defensora del pueblo y/o ante los Tribunales de Justicia de la Provincia de Mendoza que por jurisdicción corresponda.

### **4.1. GESTIÓN DE RECLAMOS**

El Mecanismo deberá contar con una herramienta eficiente para la recolección, el seguimiento y la notificación de las quejas. El proceso se documentará mediante un registro de quejas (en un archivo físico y en una base de datos).

El procedimiento se inicia con la presentación de la denuncia (de manera oral o escrita) por el demandante. El proceso termina con el cierre y la conformidad en la resolución de ambas partes (el demandante y el Proyecto). A continuación, se ilustra y se describe de manera más específica todo el procedimiento.

## **4.2. RECEPCIÓN Y REGISTRO DE RECLAMOS**

Se dispondrá de los siguientes mecanismos:

- Recepción de notas presentadas e ingresadas a la Contratista o al DGI a fin de su registro, las que son sustanciadas y motivan las respuestas pertinentes.
- Instalación de un buzón de reclamos y libro de quejas foliado y rubricado en el frente de obra/obrador, en el cual se asentarán todos los reclamos.
- Dirección de correo electrónico y número de celular exclusivo con WhatsApp asociado para realizar reclamos (los cuales deberán incluirse en los correspondientes carteles de obra).

Estos mecanismos serán informados y regularmente publicitados (folletos, carteles, espacios de referencia comunitarios, etc.) y estarán siempre disponibles para cualquier parte interesada que quisiera acercarse a un reclamo.

## **4.3. EVALUACIÓN DE RECLAMOS**

En caso de que se trate de un reclamo relacionado con la obra, el mismo será considerado y respondido por la Contratista.

En caso de que el reclamo o la queja sean rechazadas, el reclamante será informado de la decisión y de los motivos de la misma. Para ello, se brindará información pertinente, relevante y entendible de acuerdo a las características socioculturales del reclamante.

La decisión de rechazar un reclamo no podrá ser tomada por la Contratista unilateralmente, sino que deberá consensuarse previamente con la Inspección de Obra.

Los reclamos recibidos serán categorizados de acuerdo a lo siguiente:

- **NO ADMISIBLE:** Las quejas o reclamos que no cumplan con uno o más de los requisitos que a continuación se enumeran:
  - No estar directamente relacionado con la obra, sus contratistas o subcontratistas.
  - Su naturaleza excede el ámbito de aplicación del mecanismo de quejas presente.
  - No hay causa real por la cual se deba responder.

- Cuando existen otros mecanismos formales y expeditos para presentar la queja.
- Reclamos relacionados con temas laborales, los mismos deben ser dirigidos a la empresa constructora.

– **IMPORTANCIA BAJA:** Esta categoría corresponde a las quejas que no requieren resolución, sino que sólo requieren información o una cierta aclaratoria que debe facilitarse al demandante. Esta categoría incluye quejas que han sido previamente evaluadas y recibieron una respuests.

– **MEDIANA IMPORTANCIA:** Las quejas y reclamos relacionadas con la salud, el medio ambiente, el transporte, los contratistas y subcontratistas.

– **ALTA IMPORTANCIA:** Incluye las quejas relacionadas con la seguridad, salud, integridad física del personal, frentistas y beneficiarios de la obra.

En función a la importancia de la queja será canalizada para su atención.

Dentro de un plazo, no superior a siete días hábiles, el Responsable Ambiental y Social de la Contratista deberá analizar la información y/o documentación presentada por el demandante. En el caso de que se requiera información adicional para la correcta evaluación de la queja, se pondrá en contacto con el demandante para obtener la información necesaria. Una vez que la queja es completada y revisada, se procede a registrar la misma y enviar copia al IASO, en un plazo máximo de 48hs.

En el libro de Queja, se deberá adjuntar junto al reclamo, un resumen del mismo y el nombre de la persona que recibió y dio trámite a la queja. La información de registro se actualizará periódicamente para reflejar el estado actual del caso hasta que la queja se haya resuelto definitivamente.

#### **4.4. RESPUESTA A RECLAMOS**

Los reclamos de importancia baja, serán atendidos en un plazo máximo de 30 días corridos; los reclamos de importancia media serán atendidos

en un plazo máximo de 15 días corridos y los reclamos de importancia alta serán atendidos en un plazo máximo de 7 días corridos.

En todos los casos, se redactará un acta de atención de queja, la misma será suscrita por la persona que presentó la queja en conformidad de la atención. La Contratista sistematizará los registros de queja y las actas de atención de reclamos.

La información que se brinde será relevante y entendible de acuerdo a las características socioculturales de quien la consulta.

#### **4.5. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

En caso de que no haya acuerdo entre la DGI/Contratista y quien realizó la inquietud, sea por una inquietud rechazada o por no llegar a un acuerdo en la solución a implementar, se intentará la conciliación de sus intereses antes de concurrir a la vía administrativa y/o judicial.

Para el caso en el que la queja no pueda manejarse en el ámbito de la obra, el interesado podrá exponer su reclamo en sede administrativa, ante la Defensora del pueblo y/o ante los Tribunales de Justicia de la Provincia de Mendoza.

La Contratista deberá asegurarse de que la atención de reclamos y la resolución de conflictos se lleven a cabo de una manera adecuada. Asimismo, el IASO con la colaboración del CS, será el encargado de fiscalizar la implementación del mecanismo de gestión de quejas y reclamos.

#### **4.6. SEGUIMIENTO Y DOCUMENTACIÓN**

La Contratista será responsable de mantener una base de datos actualizada con toda la documentación e información relacionada con las quejas que se presenten. También es responsable de dar seguimiento al proceso de tramitación de las quejas y de facilitar la participación del demandante en el proceso. Un formulario de seguimiento se completará para cada caso. Una vez que se alcance un acuerdo, se deberá dar seguimiento al proceso de ejecución de las medidas de resolución correspondientes

El registro de quejas deberá demostrar que todas estas acciones y los procesos que se llevan a cabo. En él se recogerán:

- Fecha de recepción de la queja.
- \_ Descripción de la queja/reclamo.
- Persona que realiza la queja debidamente identificada (siempre que no se encuadre en los casos de anonimato).
- Información sobre las medidas correctivas propuestas/comunicadas por el demandante (si procede);
- Fecha de resolución de queja/reclamo;
- Fecha en que la respuesta fue puesta en conocimiento del denunciante.
- \_ Acta de conformidad de atención de queja suscrita por el demandante.

#### **4.7. PLAZOS**

Todas las quejas y resoluciones de las mismas, deben estar debidamente registradas en un plazo de 30 días.