


MECANISMO DE QUEJAS

Proyecto: Construcción y Pruebas de Ampliación de la Subestación Eléctrica Progreso 230/138 kV

REV.	MOTIVO	FECHA
00	Edición Inicial	20.08.2018
01	Comentarios DMA-ENEE	19.12.2018
02	Comentarios DMA-ENEE	10.01.2019
03	Comentarios DMA-ENEE	17.01.2019
ELABORADO: Danny Barahona		REVISADO: Ricardo Quezada
		APROBADO: Fernando Gil

	<p align="center">Plan de Mecanismo de Quejas <i>“Proyecto Construcción y Pruebas de Ampliación de la Subestación Eléctrica de Progreso”</i></p>	Rev. 3
		Fecha: 17-01-2019

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	ANTECEDENTES	1
3.	OBJETIVOS.....	1
4.	ALCANCE DE ACTUACIÓN DE ELECNOR.....	1
5.	GESTIÓN DE LAS QUEJAS	2
5.1	Procedimiento de Quejas	3
5.1.1	Recibir y Registrar las Quejas	4
5.1.2	Revisión y evaluación de la queja.....	5
5.1.3	Finiquito y cierre de queja	5
6.	Socialización	7
7.	Responsabilidades	7
8.	Conclusiones	7
9.	Bibliografía	8

1. INTRODUCCIÓN

Este componente se refiere a la forma correcta de abordar el proceso en el cual las partes afectadas pueden presentar a ELEC NOR S. A, La Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE) y/o La Alcaldía Municipal de El Progreso sus preocupaciones, inquietudes y quejas con respecto a la ejecución del proyecto en mención, buscando las soluciones que sean beneficiosas a ambas partes.

El Mecanismo de Quejas y Reclamos (MQR) debe ofrecer una variedad de enfoques de resolución de reclamos, considerando y tomando en cuenta las diferencias en las preferencias personales y culturales haciendo al reclamante partícipe de las soluciones empleadas tal como se establece en las políticas operativas del BID (OP-703: Medio Ambiente y Cumplimiento de Salvaguardias y OP-102: Acceso a Información).

El presente documento a su vez es un instrumento que garantiza la transparencia y el compromiso entre las partes interesadas y las partes afectadas. El Equipo de Supervisión de ELEC NOR estará a cargo de su implementación y funcionamiento durante la etapa de construcción del Proyecto, a su vez la ENEE supervisará el correcto funcionamiento del mismo.

2. ANTECEDENTES

En este plan las partes afectadas son el personal de las comunidades en el área de influencia directa del proyecto que puedan ser impactadas directamente por una actividad consecuente del Proyecto, estos impactos pueden ser positivos o negativos. En ese sentido las partes interesadas son los funcionarios de la Municipalidad de El Progreso y otras entidades públicas y/o privadas que sean requeridas; es decir aquellos individuos o grupos que han expresado apoyo o preocupación en relación a la ejecución del Proyecto.

De acuerdo a la naturaleza del proyecto pueden ocurrir impactos no previstos, que demanda una constante comunicación entre las partes afectadas y las partes interesadas durante la ejecución del Proyecto; pero al establecer mecanismos para una relación transparente y bilateral entre ambas partes nos permitirá conocer a fondo las inquietudes y demandas de las partes afectadas y así actuar en tiempo y forma, evitando situaciones conflictivas.

3. OBJETIVOS

- Proporcionar a las partes afectadas un proceso accesible y eficaz para presentar quejas, reclamaciones y/o preocupaciones que puedan surgir sobre las actividades del Proyecto.
- Controlar a través del formulario para recepción de quejas la solución en tiempo y forma de cada queja recepcionada.
- Prevenir y minimizar conflictos y reclamos con las partes afectadas del proyecto con respecto a la desinformación que pudiese surgir a causa de la ejecución del mismo en la zona, por lo que las partes afectadas o interesadas pueden presentar solicitudes de información.

4. ALCANCE DE ACTUACIÓN DE ELEC NOR

Si bien es cierto ELEC NOR será el ejecutor directo del Proyecto y como tal será el responsable del predio de la obra, personal involucrado y todas las actividades que puedan realizarse dentro de la misma; es por ello que ELEC NOR será el receptor de cada queja y/o reclamo a través de su

Regente Ambiental Danny Barahona, a su vez ELECENOR remitirá cada queja y/o reclamo al Gerente de Obra (Carlos Zelaya) quien será el responsable de administrar y girar instrucciones a quien corresponda para la resolución final de cada queja.

Por otra parte la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE) como propietario final del Proyecto a través de la Dirección de Medio Ambiente y su Regente Ambiental Karen Bonilla será responsable de dar un estricto seguimiento a la correcta implementación y Gestión del presente Mecanismo de Quejas y Reclamos.

5. GESTIÓN DE LAS QUEJAS

Una queja es el malestar o descontento por algo que está relacionado a las acciones que el proyecto desarrolla o bien con los servicios de las partes interesadas o una mala atención al público. Se entenderá por reclamo a la disconformidad relacionada directamente con las actividades vinculadas con el proyecto.

Tanto las partes interesadas como las partes afectadas deberán estar familiarizados con el Mecanismo de Quejas y Reclamos; en el caso de las partes afectadas durante la socialización se explicará dicho mecanismo, a los empleados del Proyecto (Locales y externos) de igual forma se les explicará en las charlas de seguridad y medio ambiente que se les impartirá.

Tipos de reclamos:


Por la **forma** en que se presenten se pueden clasificar así:

Verbales	Cuando sean inquietudes, dudas y/o solicitudes de información en las que se puede dar respuesta verbal inmediata y al interior del Proyecto el responsable registre la solicitud y su respuesta.
Formales	Cuando sean quejas que requieren respuesta o constancia por escrito, con soporte de la información brindada, visita a terreno para revisión, arreglo, reposición, intervención y que requieran de algún tiempo para ser resuelta.
Individuales	Cada caso que sea presentado. Se deberá propiciar el manejo independiente caso por caso, es decir, no realizar reuniones en las que se manejen diversos problemas simultáneamente en un mismo espacio.
Colectivos	En los casos en que la solicitud sea realizada por varios miembros de la comunidad y se trate de un solo tema de afectación o impacto; si son temas diferentes se deberá atender por caso individual.

Fuente: Evaluación de Impacto Ambiental y Social (EIAS) y Propuesta de PGA, Proyecto: Construcción Línea de Transmisión 138Kv entre las Subestaciones Láinez y Miraflores.

Por la **magnitud y tipo de reclamante** de la reclamación que se podría recibir o presentar:

Reclamante	Tipo de reclamo
Una persona o familia	Problemas relativamente menores con respecto a operaciones, incidentes de una sola ocasión.

	Plan de Mecanismo de Quejas <i>“Proyecto Construcción y Pruebas de Ampliación de la Subestación Eléctrica de Progreso”</i>	Rev. 3
		Fecha: 17-01-2019

Una persona, familia o grupo pequeño de personas.	Problemas relativamente menores, pero repetitivos relacionados con las operaciones del proyecto.
Varias personas, familias o grupos grandes.	Problemas relativamente menores, pero repetitivos y extendidos.
Grupos comunitarios, organizaciones o gobiernos locales.	Problemas grandes, importantes y repetitivos.
Grupos comunitarios, organizaciones o gobiernos locales.	Reclamos mayores relacionados con actividades del proyecto que representen un impacto adverso sobre grandes poblaciones.
Grupos comunitarios, organizaciones o gobiernos locales.	Reclamos mayores relacionados con el tema de políticas o procedimientos.

Fuente: Evaluación de Impacto Ambiental y Social (EIAS) y Propuesta de PGA, Proyecto: Construcción Línea de Transmisión 138Kv entre las Subestaciones Láinez y Miraflores.

A continuación se describe el proceso para la presentación, categorización, y el procesamiento de las quejas:

5.1 Procedimiento de Quejas


El proceso de recepción de quejas se documentará mediante un registro de quejas en un archivo físico que manejará en el Proyecto. El procedimiento se inicia con la presentación de la queja y/o reclamo (de manera oral o escrita) por la parte afectada a las Oficinas de ELEC NOR ubicadas dentro de la Subestación Progreso; la Regente Ambiental, encargada de Higiene, Seguridad y Aspectos Sociales (Danny Barahona) tomará nota de la queja llenando el Formulario de Recepción de Queja (Ver anexo 1).

Seguidamente se socializará la queja recibida con el Gerente de Obra por parte de ENEE (Carlos Zelaya) y se entregará toda la información sobre la queja; él será el encargado de gestionar y decidir el Plan de Acción e involucrados para finiquitar cada queja presentada.

Una vez definido el plan de acción a seguir el Gerente de Obra se reunirá con el personal correspondiente y dictará las pautas a seguir para la solución de cada queja. El proceso termina con el cierre y la conformidad de las partes afectadas y como medio de verificación del cumplimiento a cabalidad de la queja se firmará un finiquito como cancelación y cierre de la queja.

La atención de los siguientes reclamos y solicitudes deberá ser asumida por el ejecutor del proyecto en la etapa de construcción; ya sea a través de las oficinas del supervisor y/o contratista, buzones de quejas, personal en campo y habilitación de líneas telefónicas gratuitas:

- Solicitud de información
- Procesos de información que contrarreste desinformación
- Información general
- Reclamos por afectación (Imputables al Proyecto)

	Plan de Mecanismo de Quejas <i>“Proyecto Construcción y Pruebas de Ampliación de la Subestación Eléctrica de Progreso”</i>	Rev. 3
		Fecha: 17-01-2019

- Afectación de mejoras
- Restricción de uso
- Maltrato o mal comportamiento de personal de la empresa
- Daños o pérdidas provocadas por las acciones del Proyecto
- Reclamos colectivos o individuales


5.1.1 Recibir y Registrar las Quejas

Las quejas pueden ser presentadas por vía oral o escrita, de preferencia se indicará al reclamante que se dirija a la oficina del Proyecto en la Subestación Progreso a emitir su queja; para facilitar la recepción de las diferentes quejas y/o reclamos, se divulgará a las partes afectadas los números telefónicos de las personas encargadas de la recepción de quejas: ENEE: 2232-8000, EXT 2613 cuyo registro de llamadas estará a cargo de la Lic. Gabriela Sourd de la Dirección de Medio Ambiente con el siguiente horario de atención: Lunes-Jueves de 8:00 a.m-4:00 p.m. y día Viernes de 8:00 a.m-3:00 p.m. por parte de ELECENOR el 8975-0986 cuyo registro de llamadas estará a cargo de la Lic. Danny Barahona con el siguiente horario de atención: Lunes-Viernes de 8:00 a.m-4:00 p.m. y se habilitará un Buzón de Quejas el cual deberá estar colocado en la oficina de ELECENOR (dentro de la Subestación Progreso, con papel y lápiz tinta disponible para el que desee escribir una queja), se socializará el correo electrónico dir_medio_ambiente@enee.hn (administrado por Gabriela Sourd) y en lobby de información de la Alcaldía Municipal se colocará un Libro de Quejas y Reclamos, el cual debe revisarse por la Regente Ambiental de ELECENOR un día de por medio y luego debe remitirlas al Gerente de Obras, la Alcaldía tiene en un horario de atención de 8:00 a.m. -5:00 p.m. de Lunes a Viernes.

Todo reclamo presentado vía telefónica, buzón o bitácora será canalizado mediante una visita de campo, donde se llenará un formulario con los argumentos, evidencias y soluciones propuestas al reclamante; una vez constatadas las condiciones del reclamo, se realizarán las indagaciones y justificaciones del caso, con el fin de estudiar la viabilidad de cada alternativa de solución, incluida la propuesta del reclamante.

Para la recepción de las quejas Danny Barahona (Regente Ambiental) proporcionará el formulario para recepción de queja (Anexo 1) al afectado (El afectado deberá anexar fotocopia de ID y las pruebas fehacientes de la queja: ya sean documentos, fotografías, videos, etc.), en el caso que el afectado prefiera utilizar otro formato, se utilizará y luego la regente ambiental de ELECENOR la transcribirá al formulario del Proyecto al cual se adjuntará el original de la queja presentada. Posteriormente se entregará la queja en un plazo no mayor a 5 días al Gerente de Obra quien definirá las pautas a seguir para la solución de la queja.

Las quejas podrán ser interpuestas de Lunes a Viernes en un horario de 8:00 am – 4:00 pm en las oficinas de ELECENOR en el Proyecto. En el caso que el reclamante requiera asistencia para escribir la queja, la regente ambiental de ELECENOR le prestará asistencia. Si este fuese el caso, una vez que la queja esté escrita se leerá en voz alta al afectado en la presencia de un testigo cercano al afectado.

	<p align="center">Plan de Mecanismo de Quejas <i>“Proyecto Construcción y Pruebas de Ampliación de la Subestación Eléctrica de Progreso”</i></p>	Rev. 3
		Fecha: 17-01-2019

5.1.2 Revisión y evaluación de la queja

Una vez que se realicen las gestiones de validación de la queja con el debido soporte técnico y documentación, el Gerente de Obra planteará y discutirá con el afectado, la solución viable hasta llegar a un acuerdo mutuo entre las partes y se levantará evidencia de la respuesta o solución otorgada.

En caso de solicitud de información, se dará respuesta verbal según solicitud del ciudadano o se dará respuesta por escrito cuando se requiera como soporte de la información brindada, cabe señalar que en ambos casos dicha solicitud se registraran y documentaran debidamente. Si esta solicitud es presentada por varios miembros de la comunidad y de acuerdo con la dimensión de la información requerida, el Gerente de Obra decidirá el procedimiento a seguir.

Los formatos utilizados en este mecanismo deben diligenciarse con letra legible y los registros fílmicos y fotográficos deben ser nítidos.

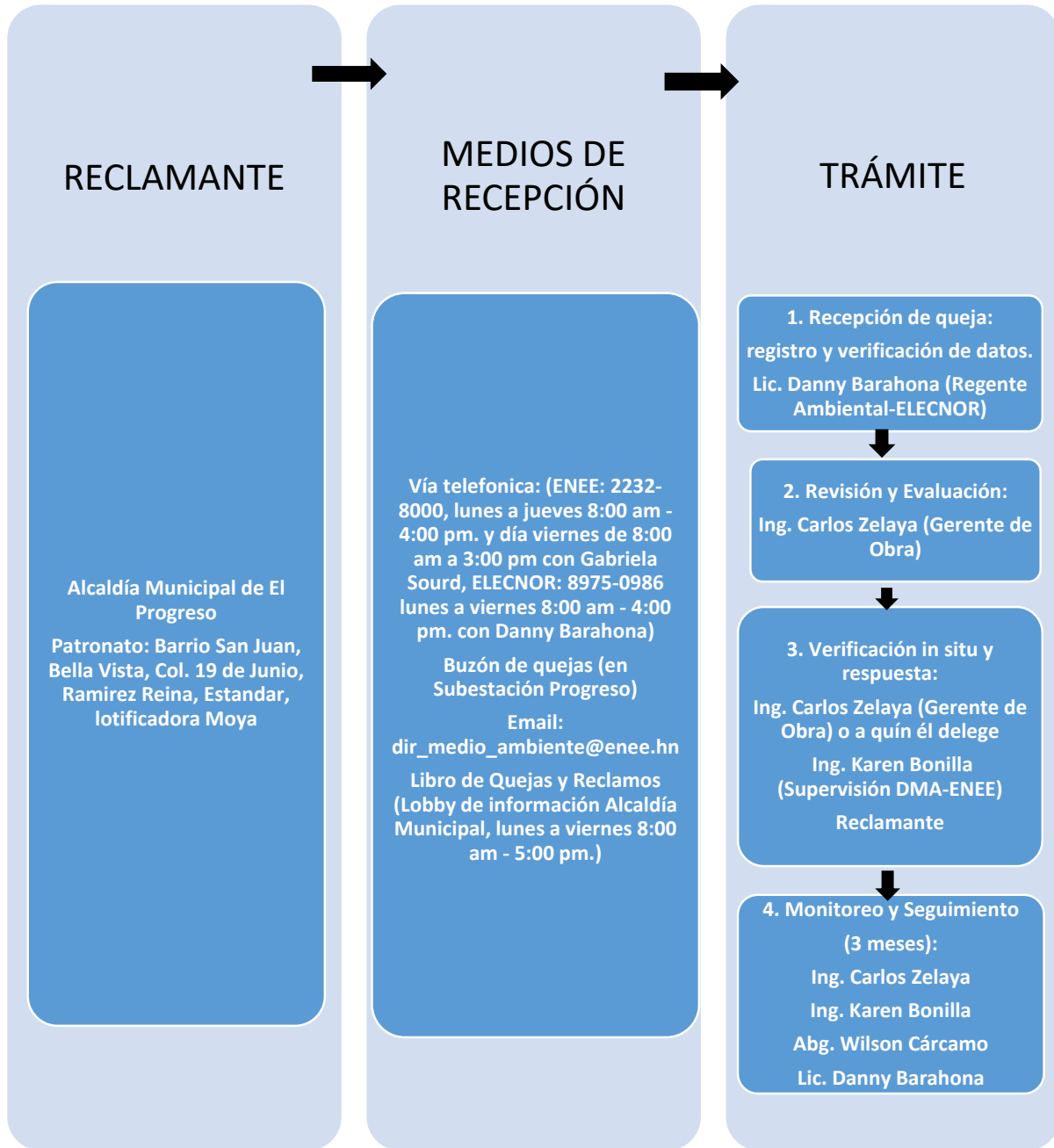
Además si fuese necesario se realizará una visita al área que origina la queja (P. ej. a una comunidad específica, o área afectada por el Proyecto). Esto se hará conjuntamente con el reclamante. El objetivo de esta visita será la de verificar e investigar la situación señalada por el reclamante para obtener una opinión técnica, recopilar información o resultados, y detalles sobre los argumentos del reclamante.

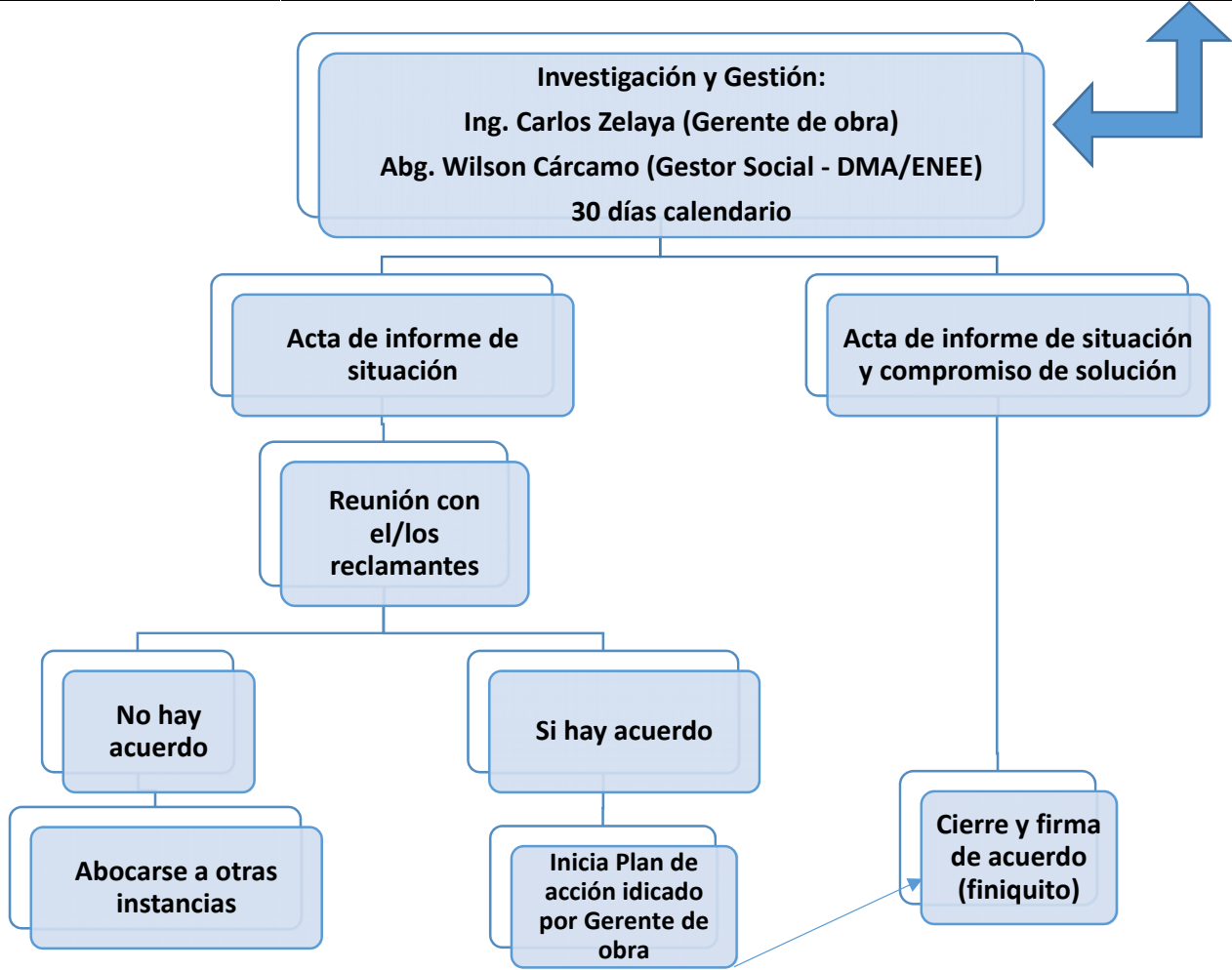
5.1.3 Finiquito y cierre de queja

Todas las manifestaciones, solicitudes y reclamos, serán registrados y abordados en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Una vez resueltos deberá darse un seguimiento por un periodo máximo de tres meses.

El siguiente flujograma se coloca a modo de resumen del proceso del mecanismo de quejas y reclamos.

**Procedimiento de Atención y gestión de manifestaciones ciudadanas atendidas y abordadas
(en 30 días calendario)**





Fuente: Evaluación de Impacto Ambiental y Social (EIAS) y Propuesta de PGA, Proyecto: Construcción Línea de Transmisión 138Kv entre las Subestaciones Láinez y Miraflores.

6. Socialización


Todo el personal de ELEC NOR, ENEE, subcontratistas y la comunidad deberán de conocer los procedimientos del mecanismo de quejas. Se resumirá en el programa de formación de la regencia ambiental del proyecto charlas relacionadas a los procedimientos de quejas.

7. Responsabilidades

La responsabilidad de la administración y gestión de este procedimiento recae en el Gerente de Obra (ENEE), ELEC NOR como ejecutor del Proyecto recibirá y trasladará las quejas al Gerente de Obra.

8. Conclusiones

- Con la implementación del MQR en el Proyecto se pretende lograr la prevención de riesgos continuos o/y posibles impactos negativos durante la construcción del mismo, también

	<p align="center">Plan de Mecanismo de Quejas <i>“Proyecto Construcción y Pruebas de Ampliación de la Subestación Eléctrica de Progreso”</i></p>	Rev. 3
		Fecha: 17-01-2019

cumplir requerimientos, prevenir y abordar preocupaciones de la comunidad, reducir riesgos y asistir en procesos más amplios que crean cambios sociales positivos.

- Las partes afectadas directamente necesitan un método confiable para expresar y resolver preocupaciones relacionadas con el proyecto a ejecutarse y ELEC NOR como empresa constructora socialmente responsable necesita un método efectivo para atender esas preocupaciones. El presente mecanismo de quejas y reclamos amparado en las políticas sectoriales del BID (OP-703 y OP-102) provee un camino promisorio, al ofrecer una estructura confiable y un conjunto de enfoques donde la gente local y la compañía pueden encontrar juntos las soluciones efectivas.
- Los proyectos de desarrollo a gran escala podría representar un cambio durante su etapa constructiva para las comunidades. Aunque dicho cambio puede conducir a oportunidades de mejora para la comunidad misma destacando los esfuerzos del proyecto para ser responsable social y ambientalmente.

9. Bibliografía

Evaluación de Impacto Ambiental y Social (EIAS) y Propuesta de PGA, Proyecto: Construcción Línea de Transmisión 138Kv entre las Subestaciones Laínez y Miraflores

Proyecto: Construcción y Pruebas de Ampliación de la Subestación Eléctrica Progreso 230/138 kV

QUEJA N°		FECHA DE RECEPCIÓN DE LA QUEJA	
<i>DATOS PERSONALES</i>			
*Apellido			
*Nombre			
*Dirección			
Sexo		Edad	N° Telefono
N° identidad			
Correo electronico			
Actividad a la cual se dedica			
<i>*No es Obligatorio</i>			
MOTIVO DE LA QUEJA			
<p><i>Detalle: (indique cuando ocurrieron los hechos motivo de la queja, personal involucrado, fundamentación, pruebas y cualquier otra información relevante.</i></p>			
Documentos adjuntos y/p entregados Adjunta información:	SI (INDICAR CUAL Y ADJUNTAR		NO
Firma del reclamante			
Recibido por			