



# Mecanismos de Reclamación: Orientación para los Gestores de Programas

## ANTECEDENTES

Un mecanismo de reclamación es un proceso para que los equipos del programa reciban, revisen y aborden cualquier preocupación, queja o reclamación relacionada con el proyecto de las partes interesadas locales, incluidas las de las comunidades afectadas. Forma parte de las <sup>1</sup>estrategias de Compromiso Libre, Previo e Informado (CLPI<sup>2</sup>) y otras relacionadas con las partes interesadas. Es un importante mecanismo de salvaguardia<sup>3</sup> social que todos los proyectos apoyados por el FFI deben tener en marcha.

Cualquier persona o grupo que se vea o pueda verse afectado por las actividades apoyadas por el FFI tiene derecho a presentar una queja y los ejecutores del proyecto tienen la responsabilidad de responder en un plazo razonable. La existencia de un mecanismo de reclamación a nivel de proyecto, sitio o tierra/paisaje no debe afectar a los derechos de las poblaciones locales a obtener asesoramiento o apoyo externo y/o legal.

Un mecanismo de reclamación suele formalizarse a través de procedimientos escritos y adaptarse al contexto. Sin embargo, hay una serie de elementos comunes, entre los que se incluyen algunos principios básicos, descritos a continuación, que deben respetarse.

Aunque siempre deben desarrollarse procedimientos formales de reclamación, es menos probable que las partes interesadas necesiten utilizarlos si un proyecto se diseña y ejecuta de forma participativa y sensible a toda la gama de partes interesadas, incluidos los diferentes grupos de las comunidades afectadas.

## ¿POR QUÉ SON IMPORTANTES LOS MECANISMOS DE RECLAMACIÓN PARA LA CONSERVACIÓN?

El éxito de las intervenciones de conservación requiere relaciones a largo plazo entre los ejecutores del proyecto y las partes interesadas locales, incluidas las comunidades afectadas. Al identificar y abordar a tiempo los posibles problemas o preocupaciones, un mecanismo de reclamación puede evitar que las pequeñas disputas se agraven y evitar que se produzcan daños o conflictos.

Un mecanismo bien diseñado y aplicado puede ser una forma más eficaz y rentable de abordar las quejas que los procesos legales formales que, en cualquier caso, suelen ser inaccesibles para las comunidades locales.

Los mecanismos de reclamación promueven la responsabilidad y la rendición de cuentas de los ejecutores del proyecto. También desempeñan un papel en la facilitación de la gestión adaptativa, informando de la revisión de los sistemas, estrategias y planes de gestión del proyecto.

---

<sup>1</sup> Ver la [posición y orientación](#) de FFI [sobre la participación de las partes interesadas](#)

<sup>2</sup> Consulte la [posición](#) de FFI [sobre el consentimiento libre, previo e informado \(CLPI\)](#) para obtener más información

<sup>3</sup> Los mecanismos de salvaguardia social rigen la forma en que se llevan a cabo las actividades, lo que nos permite identificar los riesgos, es decir, los posibles impactos negativos de nuestras actividades en las partes interesadas locales, aplicar y supervisar la eficacia de las medidas para evitar, (minimizar, mitigar o compensar) esos impactos, e identificar los posibles impactos positivos y cómo maximizarlos



## ¿QUÉ PRINCIPIOS DEBE SEGUIR UN MECANISMO DE RECLAMACIÓN?

El desarrollo de un mecanismo de reclamación debe **llevarse a cabo con las partes interesadas locales** para asegurarse de que es apropiado para el contexto. Es esencial que las partes interesadas lo entiendan y tengan confianza en él. El mecanismo debe ser **revisado con las partes interesadas locales después de 6 meses** de su primera aplicación y, a partir de entonces, de forma regular (por ejemplo, anualmente), para garantizar que se adecua a su finalidad y se ajusta a los siguientes principios clave:

- **Proporcionalidad** - Se ajusta al nivel de riesgo de impacto adverso sobre las comunidades afectadas y otras partes interesadas locales.
- **Adecuación cultural** - Diseñado para tener en cuenta formas culturalmente apropiadas de manejar las preocupaciones.
- **Accesibilidad** - Clara, comprensible y accesible para todos los segmentos de las comunidades afectadas y otras partes interesadas locales, incluidos los grupos marginados, las personas de diferentes etnias y con diferentes niveles de alfabetización, sin coste alguno.
- **Transparencia y responsabilidad** - Todas las reuniones, diálogos, quejas y acciones para abordarlas deben registrarse por escrito y compartirse de manera oportuna
- **Protección adecuada** - Se aplica sin retribución y no impide el acceso a otros recursos si es necesario.

**Mecanismos existentes:** es importante tener en cuenta las formas en que se suelen gestionar las disputas y las quejas en la zona del proyecto; puede que no siempre sea necesario establecer una estructura o un mecanismo nuevo o separado. Entre las estructuras existentes que suelen desempeñar un papel en la gestión de las quejas se encuentran: las estructuras de gobierno a nivel comunitario, como los consejos de aldea, los consejos de ancianos y los consejos tribales; las autoridades gubernamentales locales y las ONG locales e internacionales. Sin embargo, es importante tener en cuenta que los mecanismos tradicionales o existentes pueden no ser suficientes para tratar las quejas relacionadas con los proyectos de conservación, no cuentan necesariamente con la confianza de todas las partes interesadas o pueden no ser accesibles para los grupos más marginados de una comunidad.

## ¿CÓMO PODEMOS DESARROLLAR Y GESTIONAR UN MECANISMO DE RECLAMACIÓN EN LA PRÁCTICA?

Los siguientes pasos pueden guiar el desarrollo y la gestión de un mecanismo de reclamación:

1. **Designa a una o más personas** en la oficina del proyecto/programa que sean responsables del diseño y la gestión del mecanismo, incluyendo al personal de los socios y/o de otras organizaciones que trabajen en el terreno/paisaje marino cuando sea apropiado. El reparto de funciones y responsabilidades entre estas personas deberá acordarse con ellas y con sus responsables.
2. **Diseñar** el mecanismo con la aportación y el acuerdo de las partes interesadas, incluidas las organizaciones asociadas, abordando cuestiones como
  - a. lo que constituye un agravio
  - b. cómo se pueden presentar las quejas, por ejemplo, en persona o a través de un intermediario de confianza, por teléfono/carta/correo electrónico/buzón de comentarios, garantizando la máxima accesibilidad independientemente del idioma, la alfabetización o la ubicación
  - c. qué ocurrirá al recibir una queja, incluidos los plazos de respuesta
3. **Dar a conocer** el mecanismo acordado a través de los canales de comunicación apropiados a nivel local, incluyendo información sobre los temas anteriores (véase el anexo I)
4. Recibir y **registrar** todas las quejas en un Registro/Log de quejas (véase el Anexo II)



5. **Acuse de recibo** con el denunciante a través de su método de comunicación preferido
6. **Revisar** la queja para saber si es admisible<sup>4</sup>, **evaluar el nivel de riesgo/impacto** (bajo/alto), si se necesitan más detalles y, en caso afirmativo, cómo **seguir investigando**
7. **Desarrollar opciones de resolución** adecuadas a la queja y al contexto
8. **Responder** al denunciante con los detalles de las opciones de resolución
9. **Implementar las acciones** para resolver la queja, y anotarlas en el registro de quejas
10. **Registrar la respuesta del demandante** en el registro; firmar la queja una vez que se haya resuelto a satisfacción mutua
11. **Supervisar, evaluar** y, si es necesario, **adaptar** el mecanismo, incluyendo una revisión anual con las comunidades afectadas y otras partes interesadas locales. Si no se han registrado y abordado quejas, esto no debe tomarse como prueba de que no hay problemas; hay que comprobar que el mecanismo es comprendido, accesible y de confianza para las partes interesadas.

## INCIDENTES GRAVES

**Incidentes graves:** los informes de incidentes graves con implicaciones importantes para las personas afectadas y/o con riesgos para la reputación de las organizaciones ejecutoras de proyectos y de los donantes, también deben notificarse en la cadena de gestión de línea a los directores de operaciones nacionales y regionales, y al equipo de alta dirección. Los incidentes graves incluyen, entre otros, los siguientes

- Accidentes que provocan lesiones graves o la pérdida de vidas entre las comunidades locales y otras partes interesadas
- Desalojos forzados
- Conflictos, disputas y disturbios que provoquen la pérdida de vidas, violencia o riesgo de violencia, incluidos los relacionados con las acciones de quienes participan en la aplicación de la ley apoyada por el proyecto<sup>5</sup>
- Cuestiones de protección, <sup>6</sup>incluyendo el abuso de menores y la violencia sexual y de género

## ¿QUÉ RECURSOS SE NECESITAN PARA PONER EN MARCHA UN MECANISMO DE RECLAMACIÓN?

- **Personas:** personal capacitado o recursos externos con experiencia en la gestión social y medioambiental y en el tratamiento de las preocupaciones y quejas de la comunidad
- **Sistemas** - sistemas de recepción, registro y seguimiento del proceso (por ejemplo, el registro de quejas - véase el anexo II )
- **Procesos:** procedimientos escritos para la gestión de las quejas y responsabilidades asignadas para cada paso, así como para la supervisión de la dirección
- **Presupuesto:** estimación, asignación y seguimiento de los costes asociados a la gestión de las reclamaciones

Las siguientes plantillas son ejemplos que pueden adaptarse al contexto local, incluyendo la traducción de documentos de acceso público

<sup>4</sup> Las reclamaciones no admisibles incluyen las que son responsabilidad de partes distintas del FFI o de socios bajo su autoridad; las relacionadas con las finanzas, los recursos humanos o los procedimientos administrativos, el fraude, la corrupción o la adquisición de bienes y servicios, que entran dentro de mecanismos diferentes (véase la sección Todas las políticas en Nuestro FFI); las presentadas después del cierre del proyecto, a menos que la reclamación esté relacionada con un impacto del proyecto que no se hubiera conocido razonablemente antes de la fecha de cierre oficial.

<sup>5</sup> Ver [la posición de FFI sobre los Rangers y los Derechos Humanos](#)

<sup>6</sup> Ver [las políticas y procedimientos de protección de FFI](#)



## ANEXO I MODELO DE EJEMPLO DE FORMULARIO DE RECLAMACIÓN PÚBLICA

Formulario de reclamación pública	
Número de referencia	
Por favor, introduzca su información de contacto y su queja. Esta información será tratada de forma confidencial. Si desea permanecer en el anonimato, introduzca su comentario/queja a continuación e incluya los datos de contacto de un intermediario de confianza a través del cual desee comunicarse	
Nombre completo	
Presentación anónima	<input type="checkbox"/> Deseo permanecer en el anonimato
Por favor, indique cómo desea ser contactado directamente o a través de un intermediario (si es este último, incluya su nombre y datos de contacto).	<input type="checkbox"/> Por correo (indique la dirección postal): <input type="checkbox"/> Por teléfono (indique el número de teléfono): <input type="checkbox"/> Por correo electrónico (indique la dirección de correo electrónico):
Lengua preferida para la comunicación	<input type="checkbox"/> [inserte la(s) lengua(s) aplicable(s)] <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Otros, _____ por _____ favor _____ especifique: _____
Descripción del incidente o queja: ¿Qué ha pasado? ¿Dónde ocurrió? ¿A quién le ocurrió? ¿Cuál es el impacto del incidente?	
Fecha del incidente/reclamo: _____	<input type="checkbox"/> Incidente/reclamo único (fecha _____) <input type="checkbox"/> Ha ocurrido más de una vez (¿cuántas veces? _____) <input type="checkbox"/> En curso (actualmente tiene problemas)
¿Qué le gustaría que ocurriera para resolver el problema?	
Por favor, devuelva este formulario cumplimentado a  [inserte las personas de contacto apropiadas, idealmente proporcionando opciones tanto de personal de FFI/socios como de representantes de la comunidad de confianza para elegir, y tanto opciones femeninas como masculinas].	



## ANEXO II: EJEMPLO DE PLANTILLA PARA EL REGISTRO DE QUEJAS/REGISTRO

Fecha del informe	Formato de informe (en persona, correo electrónico, llamada telefónica, carta, otro)	Nombre/s de los denunciantes	Dirección/es del/de los denunciante/s	Información de contacto de los denunciantes	Detalles de la reclamación				
					Breve descripción de la queja	Lugar y hora de ocurrencia	Explicación de la reclamación de los denunciantes	Acciones de seguimiento	Estado (cerrado / abierto)

Revisión de quejas			Documentos de referencia (formulario de reclamación, cartas, correos electrónicos, actas de conversación, fotos, etc.)			Medidas establecidas para evitar o mitigar reclamaciones de naturaleza similar
Quién revisó la queja	Fecha de revisión	Fecha de la comunicación con el denunciante		Descripción de las políticas y procedimientos que no se han cumplido	Explicación de cómo ha surgido la reclamación de los demandantes	



## ANEXO II: EJEMPLO DE PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR DE RECLAMACIÓN

### 1. Presentar una queja

[La ONG] está proporcionando múltiples canales para que las partes interesadas en el programa puedan plantear sus quejas, con el fin de hacer el proceso más fácil y más inclusivo y conveniente.

Las quejas pueden presentarse a través de los siguientes canales:

- Acudir a las oficinas [de las ONG], como se indica a continuación:
  - [Oficina de la ONG 1]
  - [Oficina de la ONG 2]
  - [Oficina de la ONG 3]
- Por correo a [insertar la dirección postal]
- Llamando o enviando un mensaje de texto a los números de reclamación asignados: [Insertar número de teléfono 1]; [Insertar número de teléfono 2]; [Insertar número de teléfono 3]
- Enviando un correo electrónico a la dirección de quejas asignada: [contact@NGO.com](mailto:contact@NGO.com)
- Hablar con el personal de la [ONG] o comunicarle por escrito cuando visita las comunidades
- Informar a través de un representante comunitario elegido

La presentación de una queja puede hacerse de forma anónima o no. Sin embargo, las quejas anónimas pueden ser investigadas para determinar si son auténticas o no.

Cada queja presentada será registrada en un "Formulario de notificación de quejas [de la ONG]" por el miembro del personal que haya recibido la queja. Este formulario registra:

- El medio de entrega de la queja (verbal/escrito)
- La fecha de entrega
- El nombre del miembro del personal que recibió la queja
- El nombre del agraviado que planteó la queja (opcional según el deseo de anonimato del agraviado)
- El lugar donde se recibió la queja
- El tipo de queja (válida, no válida)
- El tema de la queja
- La comunidad involucrada

El miembro del personal debe avisar a la "Persona de contacto del Mecanismo de Reclamación y Reparación" de que se ha presentado una reclamación lo antes posible, e idealmente en el mismo día.

Las responsabilidades de la "Persona de contacto del mecanismo de quejas y recursos" se describen en este documento, y esta responsabilidad se asignará a un miembro del programa que dependa directamente del Director. La 'Persona de contacto del Mecanismo de Reclamación y Reparación' informa de forma rutinaria al Equipo Directivo Superior (EDS), y debe ser un miembro del equipo que se considere digno de confianza y fiable, transparente e imparcial en el desempeño de sus responsabilidades, tal y como se describe en este documento.

Todo el personal de la [ONG] será responsable de socializar este Mecanismo de Reclamación y



Reparación del Programa con las partes interesadas pertinentes, para que conozcan y entiendan el proceso de resolución de reclamaciones, y para que señalen e informen debidamente de cualquier reclamación que se les presente. El Director [de la ONG] discutirá formalmente y presentará el mecanismo a los responsables de las Autoridades de las Áreas Protegidas, para también identificar y aclarar los canales apropiados para remitir cualquier queja relacionada específicamente con las propias Autoridades de las Áreas Protegidas.

## 2. Registro y reconocimiento de una queja

Una vez que un miembro de [ONG] ha recibido una queja, debe registrarla lo antes posible, y en un plazo de 5 días laborables, en el "Registro de quejas de [ONG]". Cada queja se registra y recibe un número de referencia único, lo que facilita su seguimiento.

Una vez registrada la queja, el reclamante recibirá un 'Recibo de queja' con un plazo de respuesta a la queja como reconocimiento de que la queja ha sido recibida y está siendo tratada por el equipo del programa. Si la queja es anónima, no se puede proporcionar un "Recibo de queja", pero el proceso y el plazo para resolver la queja seguirán siendo los mismos.

El registro de reclamaciones y las copias de todos los expedientes y comunicaciones se mantendrán en la carpeta de la [ONG] gestionada por la "Persona de contacto del mecanismo de reclamación y reparación".

Todas las quejas serán registradas y reconocidas, tanto si son relevantes para la [ONG] como si son relevantes para el exterior.

La "Persona de contacto del Mecanismo de Reclamación y Reparación" será responsable de garantizar que las reclamaciones se registren, se reconozcan, se traten y se cierren.

## 3. Establecer si una queja es relevante para la [ONG] o relevante para el exterior

Una vez que se reciba y registre una queja, la persona de contacto del mecanismo de quejas y reparación debe establecer inicialmente la pertinencia de la queja respectiva a la [ONG] o a una parte externa.

Una *queja relevante para [ONG]* es aquella que se refiere a decisiones y acciones de las que [ONG], o un socio formal (una entidad con la que [ONG] tiene o ha tenido previamente un acuerdo formal por escrito), son directamente responsables y que están bajo el control de [ONG] en el contexto del programa.

Los agravios pertinentes [de las ONG] se refieren a:

- Las decisiones del programa, incluyendo el diseño de las actividades del proyecto, la prestación de apoyo (como la formación) y los bienes suministrados en el marco del proyecto.
- La idoneidad (calidad y/o cantidad) de los servicios y/o bienes proporcionados en el marco del programa.
- La idoneidad (calidad y/o cantidad) del suministro de información sobre el programa.
- Comportamiento de la [ONG] o de los socios formales dentro de la comunidad.
- Uso indebido de los fondos de las [ONG] y de los socios formales.

Una *queja externa relevante* es aquella que se refiere a algo que está fuera del control de la [ONG] o del socio formal o que no está directamente relacionada con el programa de la [ONG].





Las quejas externas relevantes se refieren a:

- Cuestiones no relacionadas directamente con el programa [de la ONG].
- Cuestiones para el gobierno o las autoridades locales o nacionales para cuestiones no relacionadas con el programa [de la ONG].
- Los asuntos internos de la comunidad, como los conflictos entre sus miembros, a menos que sean causados o afectados directamente por el programa [de la ONG].
- Solicitudes individuales de apoyo fuera de las actividades [de la ONG] y de nuestro mandato.
- Otras organizaciones que trabajan en la zona en la que trabajamos pero que no trabajan en asociación formal con [ONG].

La relevancia de una queja se discutirá con el equipo de alta dirección. Si se determina que la queja es relevante desde el punto de vista externo, se dará una explicación detallada al agraviado en el "recibo de queja".

Si después de la explicación esta decisión sigue siendo insatisfactoria para el agraviado, la queja se transmitirá a un tercero designado.

#### 4. Establecer la gravedad del agravio

Cada queja relevante [de la ONG] que se reciba se clasificará como de nivel 1 (no sensible) o de nivel 2 (sensible).

Esta categorización permitirá resolver las quejas de la manera más adecuada y eficaz posible. Esto lo establecerá la "Persona de contacto del mecanismo de reclamación y reparación" de acuerdo con las siguientes categorizaciones.

##### **Reclamación de nivel 1**

Una queja de nivel 1 incluye tanto las preguntas puntuales como las que se producen habitualmente, los conflictos y las preocupaciones generales.

Se trata de agravios más sencillos o de más fácil resolución y son aquellos para los que se considera que existe una respuesta o vía de resolución clara, sencilla y justificable que explica la situación y que muy probablemente satisfará al agraviado.

Algunos pueden requerir una discusión o negociación entre el agraviado y [la ONG]. Lo más probable es que puedan resolverse de forma amistosa y eficiente a través de un proceso de negociación sin mediación que no requiera la intervención de un tercero. Si el agravio no puede resolverse entre [ONG] y el agraviado de forma transparente y mutuamente aceptable, se remitirá a un tercero mediador.

Algunos ejemplos de quejas de nivel 1 son: quejas sobre un reparto inadecuado de los beneficios del proyecto, conflictos con la fauna humana, no ser invitado a las reuniones, no recibir las comunicaciones a tiempo, falta de cumplimiento de los MdE o acuerdos.

##### **Reclamación de nivel 2**

Un agravio de nivel 2 se clasifica como grave o serio e incluye los que pueden requerir que se modifiquen o detengan las actividades del proyecto, e incluye cualquier denuncia de un posible abuso de los derechos humanos, violencia o actividad ilegal. Son situaciones complejas y tienen el potencial de escalar a un conflicto mayor.





El Director de la [ONG], o cualquier miembro del Equipo de Dirección de la [ONG], informará inmediatamente a la Junta de la Coalición de la [ONG] y al "Comité de Salvaguardias Sociales de la [ONG]" de la recepción de una queja de Nivel 2. Todas las quejas de nivel 2 se remitirán a un mediador externo lo antes posible.

El director de la [ONG], en consulta con el equipo de gestión y el "Comité de Salvaguardias Sociales de la [ONG]", identificará a un tercero mediador adecuado, determinará qué personal de la [ONG] debe ser entrevistado por el tercero para la investigación y si es necesario que participen las autoridades locales o cualquier otra parte.

En caso de que la reclamación implique al Director de la [ONG], el "Comité de Salvaguardias Sociales de la [ONG]" designará a un miembro para que siga el proceso en nombre del Consejo de la Coalición de la [ONG], en lugar del Director de la [ONG].

Algunos ejemplos de quejas de nivel 2 son la violación de una ley, la amenaza o el peligro para la vida de alguien, la falta de CLPI y las acusaciones de corrupción o mala conducta grave por parte del personal de la [ONG].

## 5. Manejar y resolver una queja

La "Persona de contacto del Mecanismo de Reclamación y Reparación" se encargará de gestionar y resolver las reclamaciones, con el apoyo de otros miembros del personal [de la ONG].

Hay varias opciones para gestionar las quejas válidas:

### **Reclamaciones de nivel 1**

Las reclamaciones no sensibles pueden tratarse mediante procesos tradicionales o de compromiso:

**Proceso tradicional:** En algunas situaciones, será más apropiado resolver cualquier agravio a través de las estructuras de gobierno tradicionales y los procesos de resolución de conflictos en los que participan las autoridades tradicionales y locales. Los miembros de la comunidad resuelven tradicionalmente los agravios a través de los ancianos del pueblo, o a través del gobierno local. Los miembros del personal de la [ONG] pueden participar en este proceso, y/o actuar como mediadores si son invitados y/o requeridos por las autoridades tradicionales, pero no pueden asumir la responsabilidad de resolver el agravio en esta circunstancia. Dependiendo de la naturaleza del agravio, y si no se puede resolver a través de los procesos tradicionales, se pasará a las autoridades locales (dependiendo de la naturaleza del agravio) o a un mediador de tercera parte según las quejas del nivel 2.

**Proceso de compromiso:** En algunas situaciones (como los problemas con la cantidad o la calidad de los servicios prestados), será más apropiado que los miembros del personal de [ONG] se comprometan directamente con el agraviado para establecer la causa fundamental del agravio, y las posibles soluciones o justificaciones e intentar resolver el agravio mediante el diálogo y la negociación. Si el agravio no se resuelve a través de este proceso de compromiso, si la situación se agrava y/o hay animosidad o amenazas percibidas entre el agraviado y los miembros del personal de [ONG], entonces el agravio se transmitirá a un mediador de tercera parte según las quejas de nivel 2.

### **Reclamaciones de nivel 2**

Las reclamaciones delicadas se tratarán siempre a través de un mediador externo:



Proceso de mediador de tercera parte: Todas las quejas delicadas (y las no delicadas que no se hayan resuelto a través de un proceso tradicional o de compromiso) serán tratadas por un mediador de tercera parte que determinará los pasos locales y culturalmente apropiados a seguir. En cada caso se designará a un tercero mediante el acuerdo mutuo de todas las partes implicadas.

El mediador de tercera parte recopilará la información relacionada con el agravio de todas las partes. La información recopilada será revisada por el mediador de tercera parte para identificar una vía de resolución y se celebrarán reuniones con todas las partes para discutir los pasos a seguir y las posibles soluciones.

Si el mediador externo no puede resolver el agravio mediante la celebración de reuniones de negociación entre las partes, se formará un comité de resolución de conflictos con las partes interesadas en el proyecto y se celebrarán reuniones con la comunidad en general para que se discutan los problemas y se llegue a una solución de colaboración.

Es responsabilidad de la "Persona de contacto del Mecanismo de Reclamación y Reparación" ponerse en contacto y entregar la reclamación a un mediador externo para su resolución.

## 6. Cierre de la queja

Cada queja resuelta será cerrada por la "Persona de contacto del Mecanismo de Reclamación y Reparación" rellenando el "Formulario de Cierre de Quejas de la [ONG]" que deberá ser firmado por el reclamante. La versión original firmada del 'Formulario de Cierre de Reclamaciones de la [ONG]' se entregará al reclamante, y se hará una copia para ser archivada por el proyecto.

El "Punto Focal del Mecanismo de Reclamación y Reparación" elaborará un informe semanal con una lista de todas las reclamaciones recibidas, los progresos realizados y cualquier problema importante, y lo enviará por correo electrónico al Equipo de Dirección al cierre de cada viernes, para que sea un punto permanente del orden del día de las reuniones del Equipo de Dirección de los lunes. Estos informes se archivarán electrónicamente en el sitio Sharepoint diseñado. El Director [de la ONG] incluirá un informe al Consejo de la Coalición y a los Puntos Focales como parte de las actualizaciones trimestrales de la situación.

El mecanismo de reclamación y reparación y el procedimiento operativo estándar serán revisados anualmente por [ONG] para garantizar que satisface las necesidades de forma eficaz. Cualquier cambio que se realice se comunicará a las partes implicadas en el programa.



**ARCADIA**  
A CHARITABLE FUND OF  
LISBET RAUSING & PETER BALDWIN

The translation of this guidance/position and its dissemination to FFI partners has been funded by Arcadia, a charitable fund of Lisbet Rausing and Peter Baldwin