



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE



Mecanismo de Respuesta de las Partes Interesadas Proyecto GEF – Páramos para la vida

Objetivo

Definir el procedimiento de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones o sugerencias destinadas al Proyecto, con el fin de ser atendidas de forma ágil, eficaz y oportuna, dando cumplimiento a los términos de Ley y satisfaciendo las necesidades de información de las partes interesadas

Lineamientos a tener en cuenta

- Con el fin de dar cumplimiento a los Estándares Sociales y Ambientales - SES propuestos en la política del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD para el involucramiento de actores, el mecanismo de respuesta del proyecto GEF Páramos para la Vida estará integrado al canal de respuesta del Instituto Alexander von Humboldt, el cual cuenta con una herramienta tecnológica para dar trámite a las PQRFS que son recibidas por parte de la ciudadanía y de otras instituciones, con principios de transparencia y acceso de la información.
- Todas las PQRFS que ingresen al canal de respuesta del Instituto serán gestionadas por la Oficina Jurídica a través de la herramienta tecnológica que los centraliza, dando así cumplimiento a todos los pasos y requisitos establecidos en el presente procedimiento.
- La Oficina Jurídica es la encargada de clasificar los documentos que le sean asignados desde la Unidad de Correspondencia según su carácter de PQRFS. Para este proyecto habrá una clasificación específica desde la herramienta tecnológica del canal de respuesta del Instituto que se llamará “Peticiones Proyecto Páramos para la Vida”, la cual se le asignará a toda comunicación que llegue sobre este proyecto.
- Teniendo en cuenta que el proyecto GEF Páramos para la Vida operará en áreas rurales con dificultades de acceso a internet, el proyecto tendrá profesionales locales/facilitadores de Gobernanza en cada una de las regiones de páramo priorizadas quienes recibirán de manera verbal o por escrito las PQRFS. Estos profesionales deberán remitirla al correo atencionalciudadano@humboldt.org.co o a través de la pestaña de Contáctenos de la Página Web del Instituto <http://www.humboldt.org.co> para que se inicie el trámite.
- El enlace designado para la Subdirección de Investigaciones del Instituto es quien deberá activar la ruta de respuesta al interior del proyecto, y realizará seguimiento de las PQRFS asignadas, garantizando que sean entregadas en los plazos de ley.

- La distribución de las PQRFS dentro del equipo del proyecto será realizada por la Profesional de género y participación y la Profesional de Salvaguardas Ambientales y Sociales, de acuerdo a la temática o componente al que corresponda.
- La respuesta a las PQRFS verbales o escritas radicadas mediante los profesionales locales/facilitadores de Gobernanza llegarán a sus respectivos correos institucionales para que las remitan a los remitentes iniciales.
- La Profesional de género y participación y la Profesional de Salvaguardas Ambientales y Sociales generarán reportes semestrales de las PQRFS ingresadas.

Procedimiento

1. Canales de Recepción:

- Físicos:** De manera verbal o escrita las partes interesadas comunicarán las PQRFS a los profesionales locales/facilitadores de Gobernanza de su territorio, los cuales deberán diligenciar la información entregada por el solicitante mediante los canales virtuales del Instituto.
- Virtuales:** Página web del Instituto www.humboldt.org.co en la pestaña Contáctenos - Formulario de contacto; y correo electrónico dirigido a atencionalciudadano@humboldt.org.co

- Recepción:** Las PQRFS se entienden como recibidas desde el día que llegan a alguno de los canales establecidos para este propósito dentro del horario de 8:00 a. m. a 4:30 p. m. en los días hábiles (lunes a viernes, exceptuando festivos). Las PQRFS que sean recibidas por fuera de este horario a través de medios electrónicos se entienden como recibidas al siguiente día hábil.

3. Término:

| Tipos de petición | Tiempo |
|--|-----------------|
| Petición de interés general o particular, queja, reclamos o sugerencia | 15 días hábiles |
| Petición de información y documentos | 10 días hábiles |
| Petición de consulta | 30 días hábiles |

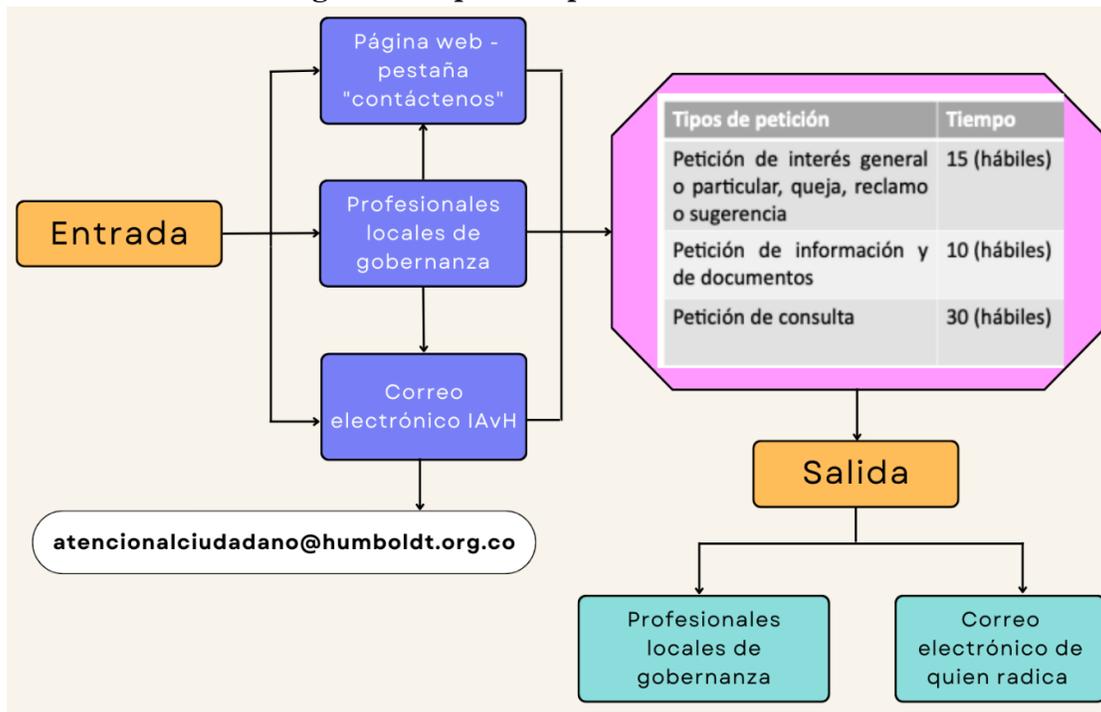
4. Gestión:

- El profesional de la Oficina Jurídica deberá categorizar la PQRFS por tema y remitir enlace designado por la Subdirección de Investigaciones de acuerdo a si quedaron clasificadas dentro de la herramienta

- tecnológica en el tipo documental “Peticiones Proyecto Páramos para la Vida”, y será el responsable de dar trámite a la respuesta, usando la herramienta tecnológica y las plantillas alojadas en este lugar.
- b. El enlace remitirá la PQRFS a la Profesional de género y participación y la Profesional de Salvaguardas Ambientales y Sociales, las cuales activarán la ruta interna dentro del equipo del proyecto para la estructuración de la respuesta, de acuerdo a la temática o componente que corresponda.
 - c. La persona del equipo del proyecto a quien correspondió la estructuración de la respuesta, deberá contactarse con el enlace para proveer los respectivos insumos de manera completa (de fondo, clara, precisa y oportuna).
 - d. Una vez el enlace tenga los insumos, proyectará la respuesta es los respectivos formatos y dará inicio al procedimiento de aprobación y firma
5. **Envío:** La versión firmada de la respuesta a la PQRFS será enviada por la Oficina Jurídica al solicitante, usando los canales provistos para este fin.

Flujogramas

a. Diagrama del proceso para las comunidades:



b. Diagrama del proceso para el equipo del proyecto:



Monitoreo

- La información producto de cada PQRFS (solicitud realizada por el peticionario, respuesta enviada y sus anexos) se almacenará de forma virtual en la herramienta tecnológica, con respaldo en el data center, como soporte para futuras consultas y para hacer una adecuada gestión de la información en el Instituto.
- La Profesional de género y participación y la Profesional de Salvaguardas Ambientales y Sociales podrán solicitar la información almacenada de forma virtual en la herramienta tecnológica del Instituto para el reporte semestral del Mecanismo de Respuesta de las Partes Interesadas, o por si se requiere el histórico de una PQRFS para algún monitoreo específico.