


MECANISMO DE RECLAMOS		Página 1 de 4	
Código: DO 07 Fecha de aprobación: 02-Oct-2017 Fecha de vigencia: 02-oct-2017	Alcance: Toda AVINA y público en general Preparado por: Dirección de Comunicación Estratégica Aprobado por: Director Ejecutivo		

Índice	
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. OBJETIVO	1
3. PRINCIPIOS QUE RIGEN EL MECANISMO DE RECLAMOS.....	2
4. DISPOSICIONES GENERALES PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS	2
5. RESPONSABILIDADES INTERNAS EN TORNO AL MECANISMO DE RECLAMOS.....	3
6. FLUJO DE ATENCIÓN A RECLAMOS	3
7. ACCESO A LA INFORMACION Y CONFIDENCIALIDAD	4
8. IDIOMAS	4


1. INTRODUCCIÓN

Respondiendo a su compromiso de transparencia de gestión y apertura al diálogo, Fundación Avina ha habilitado un espacio para recibir cualquier comentario asociado a proyectos que hayan sido aprobados por Fundación Avina y presenten situaciones que requieran atención y acción inmediata por parte de la organización.

Es a través del presente Mecanismo de Reclamos que Fundación Avina establece los lineamientos que aplican a las consultas recibidas, abre el espacio para buscar juntos soluciones a temas que son del interés y preocupación de las comunidades, sistematiza las diferentes situaciones que surjan en términos de atención, monitoreo y solución de manera que pueda rescatar lecciones aprendidas que le permitan mejorar la gestión, resultando siempre en el fortalecimiento de la relación de confianza con todas las comunidades donde se impulsan las diferentes acciones.

2. OBJETIVO

Establecer el mecanismo a través de cual toda persona pueda presentar sus inquietudes referentes al desarrollo de los diferentes proyectos en los que Fundación Avina participa directa o indirectamente, asegurando un efectivo canal de escucha y diálogo con las comunidades o individuos relacionados directa o indirectamente con la actividad de la Fundación.

MECANISMO DE RECLAMOS		Página 2 de 4	
Código: DO 07 Fecha de aprobación: 02-Oct-2017 Fecha de vigencia: 02-oct-2017	Alcance: Toda AVINA y público en general Preparado por: Dirección de Comunicación Estratégica Aprobado por: Director Ejecutivo		

3. PRINCIPIOS QUE RIGEN EL MECANISMO DE RECLAMOS


Fundación Avina basa su gestión en los valores organizacionales expresados en su Código de Conducta Ética: respeto, honestidad, responsabilidad, solidaridad y modestia. Estos valores son reflejo no sólo del compromiso institucional sino de lo que esperamos de los diferentes actores con los cuales nos relacionamos. Sumamos a estos valores los que rigen el mecanismo con los cuales reafirmamos:

- Nuestro compromiso de equidad tanto en los procesos como en los resultados
- Nuestro respeto a la libertad de expresión tanto a lo interno como por parte de externos
- Nuestra dedicación a asegurar la existencia de una plataforma que permita canalizar inquietudes que surjan durante el desarrollo de acciones en el terreno
- Nuestra responsabilidad de considerar cada situación como parte del conjunto de acciones a cuidar en el desarrollo de las diferentes acciones en el terreno
- Nuestra voluntad de cuidar constantemente la aplicación del proceso de mecanismo de reclamos, extensivo a todo nivel jerárquico de la organización
- Nuestra apertura a considerar todas las vías posibles para solucionar las situaciones que preocupen a las personas y comunidades surgidas por acciones vinculadas a la acción de Fundación Avina en el terreno.

4. DISPOSICIONES GENERALES PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS

Con el fin de asegurar la correcta canalización de solicitudes recibidas a través del Mecanismo de Reclamos, Fundación Avina ha establecido las siguientes disposiciones:

- a. Todo reclamo deberá estar directamente relacionado con un proyecto en curso que esté siendo financiado por Fundación Avina;
- b. No se atenderán solicitudes que sean anónimas o que carezcan claramente de fundamento;
- c. De igual forma, no se dará curso a las solicitudes cuyo reclamo no pueda ser contactado posterior a la recepción del reclamo.
- d. En caso de reclamos presentados a título personal, se guardará confidencialidad si así se solicita y en la medida que la transparencia del proceso lo permita, principalmente si la solicitud implica una potencial amenaza contra la integridad del reclamante.
- e. Se desistimarán situaciones específicas que hayan sido revisadas y desestimadas de previo a menos que se cuente con elementos probatorios que no hubiesen sido presentados inicialmente;
- f. Quedan excluidas las situaciones específicas que, en el momento de recibir el reclamo, estén siendo objeto de procesos arbitrales o judiciales;
- g. El proyecto eventualmente relacionado con el reclamo, no será suspendido a menos que se tenga una decisión final justifique su cesión.
- h. En caso de que se presente un reclamo que se relacione con una situación de potencial conflicto entre aliado(s) implementador de un proyecto con apoyo de Fundación Avina, y

MECANISMO DE RECLAMOS		Página 3 de 4	
Código: DO 07 Fecha de aprobación: 02-Oct-2017 Fecha de vigencia: 02-oct-2017	Alcance: Toda AVINA y público en general Preparado por: Dirección de Comunicación Estratégica Aprobado por: Director Ejecutivo		

la(s) comunidad(es) o su(s) representante(s), en la cual considere necesaria una toma de decisión de parte de la Fundación, Fundación Avina procederá en aplicar los principios que rigen el presente mecanismo, especialmente enfocados a la búsqueda de soluciones colaborativas y transparentes con las que se pueda solucionar lasituación presentada. De esta forma, Fundación Avina promueve (i) la escucha a todos los involucrados, (ii) el registro y documentación de los aspectos relevantes que deban fundamentar una decisión institucional, (iii) una toma de decisión orientada a no penalizar a los más vulnerables y sumanda a la preservación del respecto a las relaciones institucionales entre Fundación Avina y sus aliados, y (iv) la formalización de un comunicado oficial que será compartido entre todos los involucrados sobre la decisión adoptada por Avina en referencia al reclamo presentado.

5. RESPONSABILIDADES INTERNAS EN TORNO AL MECANISMO DE RECLAMOS


La **Dirección de Comunicación Estratégica** será la responsable de asegurar el funcionamiento de un formulario de reclamos que se ubica dentro de las secciones listadas en el margen inferior de la página web de Fundación Avina www.avina.net a través del cual cualquier interesado/a puede presentar sus inquietudes a la organización de manera transparente, abierta, fácil y simple.

Dicha dirección asegura además las interfaces correspondientes para que cada situación pueda ser atendida según la naturaleza a la que responde. Siendo así, todo lo asociado a reclamos será transferido, de manera inmediata al **Comité de Gestión de Riesgos**¹ el cual valorará el comentario e iniciará un proceso de revisión, evaluación, planificación, búsqueda de solución y respuesta a quien corresponda. Es importante señalar que cada registro de reclamo en el sistema será tratado de manera conjunta con los actores directamente involucrados tanto a lo interno como a lo externo de la organización.

6. FLUJO DE ATENCIÓN A RECLAMOS

Un vez recibida la solicitud se verificará que esté debidamente relacionada con un proyecto en curso y que la descripción de la situación presentada esté claramente vinculada a dicho proyecto. Con base en esa primera información recibida, Fundación Avina evaluará, en un plazo no mayor de 15 días hábiles, si la solicitud procede para continuar el el proceso de consultas con la participación de

¹ El Comité de Gestión de Riesgos (CGR) estará compuesto por integrantes permanentes y otros que serán convocados de manera ad hoc, de acuerdo a las características propias del riesgo. Serán integrantes permanentes el Director de la Plataforma de Innovación con Sentido, el Director de Comunicaciones Estratégicas y el Director Financiero. Actualmente, la coordinación del CGR está a cargo del Director de la Plataforma de Innovación con Sentido y se cuenta además con el apoyo de una Secretaría Técnica.

MECANISMO DE RECLAMOS		Página 4 de 4	
Código: DO 07 Fecha de aprobación: 02-Oct-2017 Fecha de vigencia: 02-oct-2017	Alcance: Toda AVINA y público en general Preparado por: Dirección de Comunicación Estratégica Aprobado por: Director Ejecutivo		

todos los posibles actores involucrados. Con base en la recopilación de información recibida, se generará un plan de acción donde se establecerán los responsables de las diferentes tareas que permitirán solventar la situación presentada, acciones que serán monitoreadas muy de cerca por el Comité de Gestión de Riesgos. Habiendo concluido el debido proceso indagatorio, se procederá a tomar la decisión final, la cual será compartida formalmente con los involucrados.

Los tiempos de las etapas siguientes a la aceptación de la solicitud dependerán de la complejidad de cada caso por lo que Fundación Avina se atribuye el derecho de avanzar con los plazos que aseguren el debido proceso.

De manera gráfica, el proceso de gestión aplicado al Mecanismo de Reclamos se presenta como sigue:



7. ACCESO A LA INFORMACION Y CONFIDENCIALIDAD

Toda la información generada en torno a un determinado reclamo será confidencial y servirá como respaldo de gestión para Fundación Avina y la organización financiadora. En ningún caso se divulgará esta información en las plataformas públicas de la organización.

8. IDIOMAS

Todo reclamo podrá ser presentado en español, inglés o portugués, idioma que servirá de base para los intercambios posteriores.