



MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

PROYECTO: CONSTRUCCIÓN Y MEJORAMIENTO DE LOS SISTEMAS DE ALCANTARILLADO SANITARIO Y AGUA POTABLE DE LA CABECERA CANTONAL DE CHAMBO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO

1. ANTECEDENTES

Los mecanismos de reclamo son cada vez más importantes para los proyectos de desarrollo donde se prevén riesgos continuos o impactos adversos. Sirven para cumplir requerimientos, prevenir y abordar preocupaciones de la comunidad, reducir riesgos y asistir en procesos más amplios que crean cambios sociales positivos, por lo que en este espacio se deberá incluir de manera general los riesgos e impactos que el proyecto específico puede generar.

2. OBJETIVOS

A. Objetivo General

Contar con un mecanismo de Atención y Quejas de la comunidad dentro del Proyecto: **CONSTRUCCIÓN Y MEJORAMIENTO DE LOS SISTEMAS DE ALCANTARILLADO SANITARIO Y AGUA POTABLE DE LA CABECERA CANTONAL DE CHAMBO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**, el mismo que permita brindar el trabajo en conjunto entre la Comunidad – Contratista – Fiscalizador – GAD Municipal de Chambo, de una manera efectiva, cumpliendo las metas y con la menor afectación posible

B. Objetivos Específicos

- Definir los procesos y procedimientos para la atención oportuna de las quejas y sugerencias durante la construcción y operación del Proyecto: **CONSTRUCCIÓN Y MEJORAMIENTO DE LOS SISTEMAS DE ALCANTARILLADO SANITARIO Y AGUA POTABLE DE LA CABECERA CANTONAL DE CHAMBO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**
- El mecanismo creara confianza como componente integral de actividades más amplias de relación comunitaria y permitir una identificación de los temas e inconvenientes para facilitar la acción correctiva y un compromiso preventivo entre la Comunidad – Contratista – Fiscalizador – GAD Municipal de Chambo.

3. DEFINICIONES

RECLAMO: Una cuestión, preocupación, problema o queja (percibidas o reales) que un individuo o grupo comunitario desea que sea atendido y resuelto por una compañía o contratista.

MECANISMO DE RECLAMO COMPAÑÍA-COMUNIDAD: Un sistema local, formalizado, para aceptar, evaluar y resolver reclamaciones de la comunidad sobre el desempeño o conducta de una compañía, sus contratistas o empleados

4. AMBITO DE APLICACIÓN

- El Alcance y ambito del presente Mecanismo es para la Comunidad – Contratista – Fiscalizador – GAD Municipal de Chambo, del Proyecto: **CONSTRUCCIÓN Y MEJORAMIENTO DE LOS SISTEMAS DE ALCANTARILLADO SANITARIO Y AGUA POTABLE DE LA CABECERA CANTONAL DE CHAMBO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**, dentro de su área de construcción y área de influencia.





- Para lo cual se considerara que, cuando la gente local o COMUNIDAD, presente una queja o reclamo, recibirá una respuesta o varias respuestas a su pedido las cuales podrán ser:
 1. Reconocimiento del problema
 2. Una respuesta honesta a preguntas sobre las actividades de la compañía
 3. Una disculpa
 4. Compensación, modificación del comportamiento que ocasionó el reclamo
 5. Alguna otra acción justa

Al expresar sus preocupaciones, esperan ser escuchados y tomados en serio. Finalmente, la compañía, los contratistas o funcionarios del gobierno aliados con el contratista deben convencer a la gente de que pueden presentar sus reclamos y trabajar para resolverlos sin que se tomen represalias.

5. ORGANIZACIÓN

Respecto al proceso que se seguirá respecto a las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios en la Ejecución del Proyecto: **CONSTRUCCIÓN Y MEJORAMIENTO DE LOS SISTEMAS DE ALCANTARILLADO SANITARIO Y AGUA POTABLE DE LA CABECERA CANTONAL DE CHAMBO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**, en función de las instancias organizacionales involucradas, se lo dividirá de la siguiente manera:

A. Determinación de la Tipología:

1. QUEJAS
2. RECLAMOS
3. SUGERENCIAS

B. Vía de Canalización del Reclamo, Queja o Sugerencia

1. Puesto de Atención de Reclamos del Proyecto (Jefatura de Agua Potable y Alcantarillado)
2. Notificación a Lectores y Notificadores del GADM Chambo
3. Vía correo electrónico quejasyreclamos@gobiernodechambo.gob.ec

C. Las Quejas, Reclamos y Sugerencias se atenderán en:

Presencial

1. Puesto de Atención de Reclamos del Proyecto (Jefatura de Agua Potable y Alcantarillado)
Lugar: Oficinas de la Jefatura de Agua Potable del GADMCH
Horario: De Lunes a Viernes de 15:00 a 17:00
Técnico Responsable de Atención: Sra. Dayana Montero
2. Notificación a Lectores y Notificadores del GADM Chambo
Lugar: Calles del Cantón
Horario: De Lunes a Viernes de 08:00 a 12:30 – 12:30 a 14:30
Técnicos Responsable de Atención: Sra. Dayana Montero – Sr. Tomás Garces
Observación: Recorridos de Medición y Notificaciones

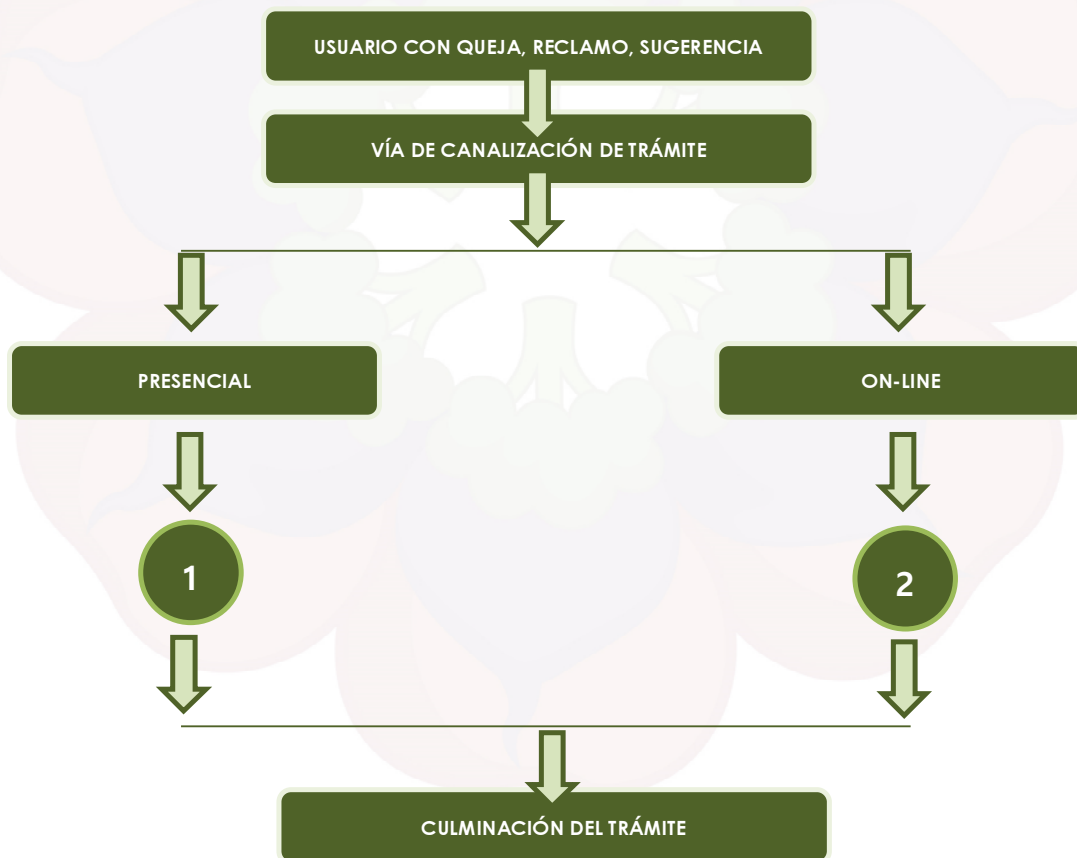


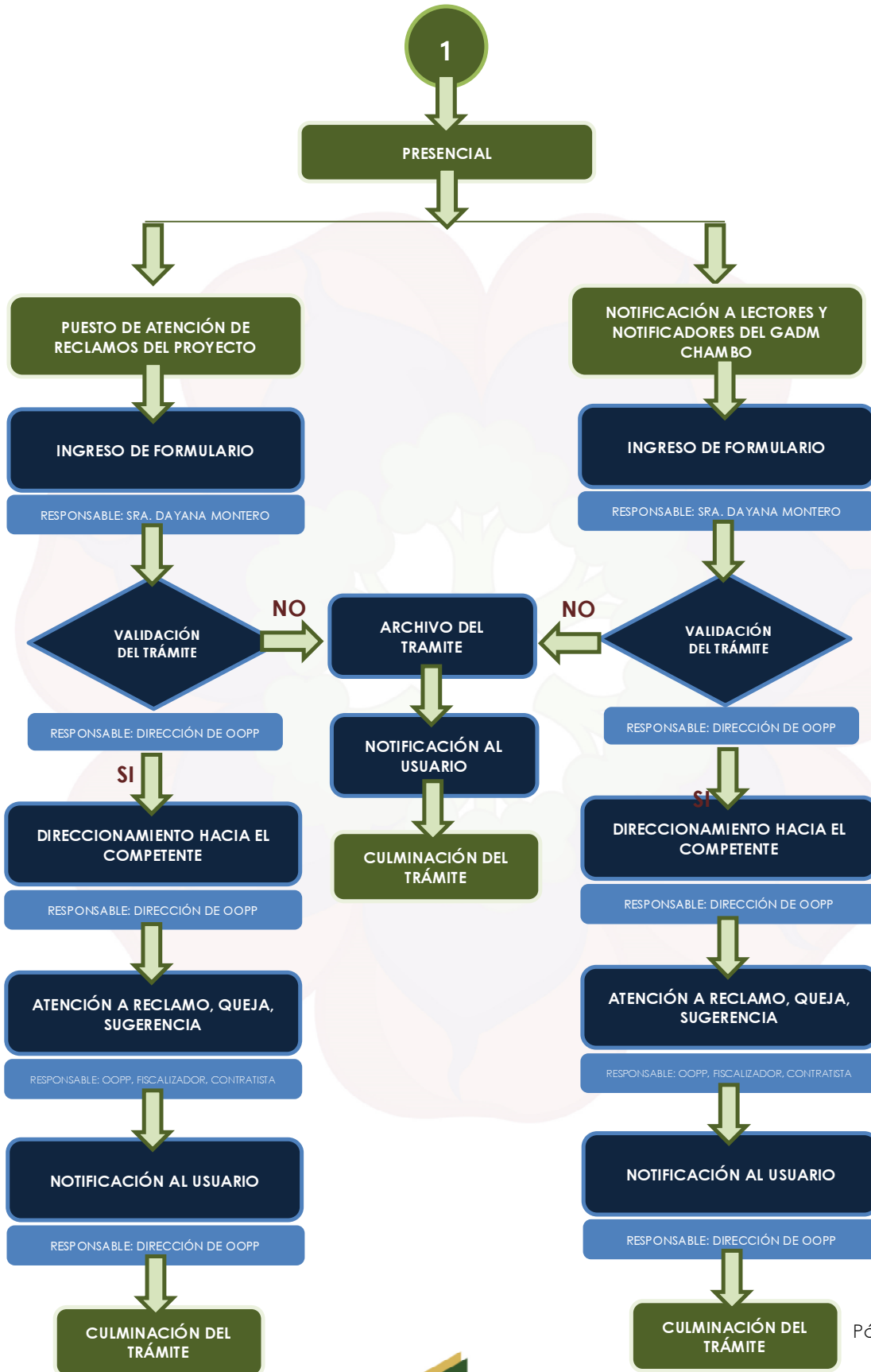


On-Line

1. Descargar el Formulario de la Página Institucional www.gobiernodechambo.gob.ec
 2. Llenar el formulario
 3. Enviar el formulario, con los respaldos de la queja o reclamo al correo electrónico quejasyreclamos@gobiernodechambo.gob.ec
- D. Cada día a las 17:00, se receptorá el Informe e Ingreso de Quejas a la Dirección de Obras Públicas por parte de la Responsable de la Recepción de Quejas, Reclamos y Sugerencias (**Sra. Dayana Montero**)
- E. Cada día se despachara a la dependencia o contratista o fiscalizador para el Tratamiento de la Queja, Reclamo o Sugerencia
- F. Una vez concluido el Trámite se notificara a la parte interesada de la atención de la misma, en un mínimo de 2 días labores y hasta en un término de 10 días, dependiendo el grado de complejidad del reclamo, queja o sugerencia.

6. DIAGRAMA DE FLUJO









7. CONTROL Y ESTADISTICA

La responsable de mantener el registro y estadística de las Quejas, Reclamos y Sugerencias serán la **LECTORA DE MICROMEDIDORES (SRA. DAYANA MONTERO)**, en coordinación con la Dirección de Obras Públicas.

8. FIRMA DE RESPONSABILIDAD

El presente Documento fue Elaborado en la Dirección de Obras Públicas.

Documento firmado electrónicamente

Ing. Bolívar Ignacio Tapia González
DIRECTOR DE OBRAS PÚBLICAS DEL GADM CHAMBO.

Adjunto:

- FORMULARIO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

