



VICEMINISTERIO DE FORTALECIMIENTO Y DESARROLLO DEL SECTOR SALUD

UNIDAD EJECUTORA DE PROYECTOS

Programa de Apoyo al Fortalecimiento del Sistema Nacional de Salud de la
República Dominicana

Convenio de Préstamo 9620-DO entre la República Dominicana y el Banco
Internacional de Reconstrucción y Fomento; Grupo Banco Mundial

Mecanismo de Quejas y Reclamaciones (MQR)

Enero, 2026
Santo Domingo, D.N.

Tabla de contenido

1. Abreviaturas	3
2. Presentación	7
3. Objetivo	7
4. Alcance	8
5. Principios	8
6. Acuerdos institucionales para la implementacion del Proyecto	10
7. Sistema virtual para el uso del MQR	11
8. Procedimiento sobre el uso del MQR	12
a) Coordinación	12
b) Partes interesadas del proyecto	13
c) Trabajadores directos y contratados del proyecto	13
d) Canales de recepción del MQR	13
e) Registro, evaluación, plazos y notificación de los casos	16
f) Fase de investigación	18
g) Asignación, monitoreo y resolución del caso	18
h) Notificación al Banco Mundial sobre incidentes o accidentes graves	21
i) Manejo de temas sobre Explotación Sexual, Abuso y Acoso Sexual	21
Justificación	21
Definición de Conpectos	21
Consideraciones adicionales en el procedimiento de casos EyAS/ASx	24
Medidas de mitigación a corto plazo y derivación a servicios VdG	25
j) Manejo de temas de desplazamiento económico	27
9. Seguimiento y Reportes MQR	28
10. Difusión y socialización del MQR	30
11. Anexos	32

1. Abreviaturas

A&S	Ambiental y Social
ACMDH	Asociación de la Comunidad Migrante Dominicano Haitiana
ADARS	Asociación Dominicana de Administradora de Riesgo de Salud
ADR	Asociación Dominicana de Rehabilitación
ANSORDO	Asociación Nacional de Sordos de la República Dominicana
APS	Atención Primaria en Salud
ARS	Administradora de Riesgo de Salud
ASA	Amigos Siempre Amigos (GLBTQ+)
ASODIFIMO	Asociación de Personas con Discapacidad Físico Motora, Inc.
ASx	Acoso sexual
BM	Banco Mundial
CEAS	Centro de Atención Especializada en Salud
CECOVEZ	Centro de Prevención y Control de Enfermedades Transmitidas por Vectores y Zoonosis
CEMDOE	Centro Médico de Diabetes, Obesidad y Especialidades
CIPESA	Círculo de Periodistas de Salud
CLPI	Consentimiento libre, previo e informado
CMD	Colegio Médico Dominicano
CNCS	Centro Nacional de Ciberseguridad
CODIA	Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores
COIN	Centro de Orientación e Investigación Integral
CONABIOS	Consejo Nacional de Bioética
CONADIS	Consejo Nacional de Discapacidad
CONANI	Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia
COP	Colectivo de Organizaciones Populares
CPF	Estrategia de Alianza con el País (Country Partnership Strategy, por sus siglas en inglés)

CPN	Centro del Primer Nivel de Atención
CSIRT	Equipo responsable de la respuesta a incidentes cibernéticos
CSU	Cobertura Sanitaria Universal
DAS	Dirección de Áreas de Salud
DCS/MISPAS	Dirección de Conducción Sectorial - MISPAS
DIV	Dirección de Inmunoprevenibles por Vacunas
DGSPC	Dirección General de Servicios Penitenciarios y Correccionales
DPS	Dirección Provincial de Salud
EAS	Estándar Ambiental y Social
END	Estrategia Nacional de Desarrollo
ENI	Encuesta Nacional de Inmigrantes
ETS	Enfermedades de Transmisión Sexual
EyAS	Explotación sexual
FPI	Financiamiento Proyectos de Inversión
FUDCI	Fundación Dominicana de Ciegos
FUNCOVERD	Fundación Colonia de Venezuela en RD
GF	Gestión Fiduciaria
INAIPI	Instituto Nacional de Atención Integral a la primera Infancia
INM RD	Instituto Nacional de Migraciones de la República Dominicana
LGBTQ	Lesbianas, gay, bisexuales, transgénero y queer
M&E	Monitoreo y Evaluación
MAS	Marco Ambiental y Social
MEPYD	Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo
MGAS	Marco de Gestión Ambiental y Social
MIREX	Ministerio de Relaciones Exteriores
MIREX/CITIM	Ministerio Relaciones Exteriores /Comisión Interinstitucional contra la trata de personas y tráfico ilícito de migrantes
MISPAS	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
MMujer	Ministerio de la Mujer
MOP	Manual Operativo del Proyecto
MOSCTHA	Movimiento Socio Cultural de Trabajadores Haitianos
MQR	Mecanismo de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes
MQT	Mecanismo de Quejas para los Trabajadores

MRI	Marco de Reasentamiento Involuntario
MUDHA	Movimiento de Mujeres Dominicano Haitianas
OBMICA	Observatorio de Migrantes del Caribe
ODP	Objetivo de Desarrollo del Proyecto
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OMS	Organización Mundial Salud
ONESVIE	Oficina de Riesgo Sísmico y Vulnerabilidades del Estado
ONG	Organización No Gubernamental
OPS	Organización Panamericana de la Salud
OSC	Organización de la Sociedad Civil
PAT	Plan de adquisición de Tierras
PCAS	Plan de Compromiso Ambiental y Social
PCI	Programa Ejecutivo de Control de Enfermedades Infecciosas
PGAS	Plan de Gestión Ambiental y Social
PGMO	Procedimiento de Gestión Mano de Obra
PLANDES	Plan Estratégico Nacional de Salud 2030
PLANEG III	Plan Nacional de Equidad e Igualdad de Género
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
PAP	Partes interesadas vinculadas
PPPI	Plan de Participación de Partes Interesadas
PRI	Planes de Reasentamiento Involuntario
PROMESE-CAL	Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo
PUCMM	Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra
RD	República Dominicana
QRSS	Quejas, reclamos, solicitudes o sugerencias
RISS	Redes Integradas de Servicios de Salud
RRHH - MISPAS	Recursos Humanos MISPAS
SDP	Sociedad Dominicana de Psiquiatría
SEA/SH	Explotación y Abuso Sexual/ Acoso Sexual (por sus siglas en inglés)
SENASA	Seguro Nacional de Salud
SIGS	Sistema General en Salud
SINGIR	Sistema Nacional de Gestión Integral de Residuos

SISALRIL	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales
SISMED 911	Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad
SIUBEN	Sistema Único de Beneficiarios
SNIP	Sistema Nacional de Inversión Pública
SNS	Servicio Nacional de Salud
SSO	Salud y Seguridad Ocupacional
TdR	Términos de Referencia
TEPT	Trastorno de Estrés Post Traumático
UASD	Universidad Autónoma de Santo Domingo
UCE	Universidad Central del Este
UEP/MISPAS	Unidad Ejecutora del Proyecto MISPAS
UEP/MIVHED	Unidad Ejecutora del Proyecto MIVHED
UEPEX	Unidades Ejecutoras de Proyectos con Financiamiento Externo
UNFPA	Fondo de Población de las Naciones Unidas
USAID	Agencia Internacional para el Desarrollo de los Estados Unidos
VBG	Violencia Basada en Género

2. Presentación

El presente documento constituye el Manual para la implementación del *Mecanismo de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes (MQR)*, el cual servirá como guía para garantizar el cumplimiento de los objetivos del Proyecto, cuya ejecución está programada para un período de cinco (5) años a partir de su entrada en vigor. Dicho Manual se encargará de funcionar como herramienta fundamental en lo que respecta a los procedimientos para las partes interesadas e involucradas en el área de intervención del proyecto en vinculación al EAS 10 del BM: “*Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información*”.

Las entidades ejecutoras del Proyecto son el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) de la República Dominicana, junto con el Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED). De manera complementaria, se involucra el Servicio Nacional de Salud (SNS), dada su función de coordinar, dirigir y acompañar a los Servicios Regionales de Salud (SRS), responsables de ofrecer los servicios de salud directamente a la población.

Este Manual es una guía que debe ser consultada por todos los actores involucrados directa o indirectamente en la ejecución, financiación, administración y ejecución del Proyecto. Los ejecutores tienen la responsabilidad de velar por su cumplimiento y las demás partes tienen la responsabilidad de aplicar los procedimientos que les corresponden para la implementación del Proyecto. Este documento posee una estructura integral que asegura que el MQR funcione como una herramienta práctica y eficaz para guiar la implementación y el seguimiento del Proyecto, ofreciendo directrices claras en cada etapa del proceso.

Es importante aclarar que aun cuando el presente instrumento refleja los procedimientos a ser utilizados durante la ejecución del Proyecto, es un documento “dinámico” que se podrá ajustar en la medida que las circunstancias lo ameriten y según los términos aceptados por el Banco Mundial (BM).

3. Objetivo

El objetivo principal del presente manual se enmarca en el establecimiento del procedimiento para la operacionalización y supervisión del funcionamiento del Mecanismo de Quejas y Reclamos (MQR) diseñado para las *partes interesadas e involucradas en el área de intervención del Proyecto*, con la finalidad de atender y dar solución a las quejas y reclamos de los usuarios de manera oportuna y eficaz, de manera programática sucedida en cada fase identificada del proceso, es decir, se recibe la queja, reporta el registro, proceso y resultado de la gestión. Por lo que, los casos que se presenten serán canalizados a las áreas correspondientes, de cara que a éstos brinden una respuesta de calidad y eficiencia.

De ahí que todas las partes interesadas y afectadas se sientan escuchadas y respetadas, y que sus inquietudes serán abordadas de manera adecuada y oportuna. Además, el MQR busca prevenir conflictos y mitigar riesgos sociales y ambientales, a la vez que se fomenta una cultura de transparencia y responsabilidad en la gestión del Proyecto, contribuyendo a valorar y generar confianza en las entidades responsables.

Con la implementación de este Manual se asegura que el proceso de participación y comunicación de los actores del proyecto esté alineado con el EAS10 del Banco Mundial, al adoptar requisitos accesibles e inclusivos, garantizando que la información sea divulgada en un lenguaje claro y culturalmente apropiado, permitiendo que todos los grupos de interés, incluidos los más vulnerables, tengan un canal efectivo para ser escuchados y recibir una respuesta adecuada a sus inquietudes, con el propósito de adoptar medidas oportunas, ofreciendo una reparación efectiva a las partes afectadas, permitiendo el abordaje temprano de los problemas.

4. Alcance

El Mecanismo de Quejas y Reclamos (MQR) estará disponible para todas las partes afectadas asociadas al Proyecto, por lo que dicha herramienta servirá para ejercer el derecho de las comunidades de forma voluntaria y no excluyente, por lo que cualquier persona tendrá acceso al mismo.

El MQR del proyecto incluye lo siguiente:

- **Diferentes maneras** en que los usuarios pueden enviar sus reclamos, como, por ejemplo, presentaciones en persona, por teléfono, mensaje de texto, correo, correo electrónico o sitio web;
- **Un registro** donde se consignen los reclamos por escrito y que se mantenga como base de datos;
- **Procedimientos dados a conocer públicamente**, en los que se determine el tiempo que los usuarios deberán esperar para que se acuse recibo de sus reclamos, se responda a ellos y se les dé solución;
- **Transparencia** respecto del procedimiento de atención de quejas y reclamos, la estructura de gestión y los encargados de tomar decisiones;
- **Un proceso de apelaciones** (incluido el sistema judicial nacional) al que se pueda remitir a quienes presenten quejas y reclamos y no estén satisfechos cuando no se haya logrado llegar a una solución.

5. Principios

A los fines de asegurar la implementación y buen funcionamiento del presente procedimiento, este ha sido diseñado basado en los siguientes principios:

a) Accesibilidad y comprensión:

Se refiere a la facilidad con la que cualquier persona puede acceder al mecanismo de quejas, reclamos y solicitudes. Esto implica que el sistema debe ser simple de usar, la información clara y disponible en formatos variados (tanto físicos como digitales). El objetivo es eliminar cualquier barrera que impida a las personas presentar una petición.

b) Transparencia:

Cada persona que presente una queja o reclamo será informada sobre los pasos que se seguirán, desde la recepción del caso hasta su resolución final. Se proporcionará un cronograma claro y se comunicarán los avances de forma regular.

c) Confidencialidad:

La información proporcionada por los usuarios se manejará con estricta confidencialidad. Se protegerá la identidad de quienes presenten la queja, especialmente en situaciones delicadas o de riesgo, a menos que se solicite lo contrario.

d) Resolución oportuna:

Se establecerán plazos razonables para el análisis y la resolución de cada caso. El objetivo es resolver las quejas de manera rápida y eficiente para evitar disgustos y mantener la confianza de los afectados.

e) Monitoreo y seguimiento:

Se dará seguimiento constante a cada caso para asegurar que las soluciones implementadas sean efectivas. Se verificará que las medidas correctivas se hayan aplicado y que las personas involucradas estén satisfechas con el resultado.

f) No discriminación:

Todas las personas tienen el mismo derecho a presentar una queja, reclamo o solicitud, sin importar su origen étnico, género, edad, discapacidad, orientación sexual o cualquier otra característica personal. Es la base de un sistema justo, asegurando que todos sean tratados de manera equitativa.

g) No represalias:

Se protegerá a quienes presentan una queja o reclamo. Significa que ninguna persona debe sufrir consecuencias negativas, castigos o perjuicios por el simple hecho de haber expresado su insatisfacción. Su propósito es generar confianza y motivar a las personas a alzar la voz sin miedo a ser perjudicadas.

h) Anonimidad:

Se refiere a la condición de que la identidad de un individuo no pueda ser determinada a partir de la información o datos disponibles.

i) Permitir Apelación:

En caso de ser solicitada, la apelación consiste en permitir que la resolución dictada en primera instancia pueda ser revisada por un órgano superior y distinto al que tomó la decisión, con el objetivo de corregir posibles errores, vicios u omisiones que pudieran haberse cometido al momento de resolver el caso.

Este esquema proporciona una base sólida para la implementación de este instrumento, acompañado de información, capacitación y sensibilización, tanto para el personal encargado de atender las quejas, como a las instancias involucradas y a las partes interesadas afectadas.

El mecanismo garantizará la respuesta a toda queja y reclamos que pueda ser presentada por cualquiera de las partes interesadas o afectadas en los tiempos establecidos en el presente documento, asegurando de esta forma respaldo, credibilidad y confianza en la gestión ambiental y social del proyecto, a la vez que le brinda seguridad a la sociedad.

6. Acuerdos institucionales para la implementación del Proyecto

El MISPAS y MIVHED son las entidades responsables de la ejecución y seguimiento del proyecto en general, y estará coordinando a través de dos Unidades Ejecutoras del Proyecto (UEP), una en MISPAS y otra en MIVHED. Para asegurar una coordinación efectiva entre las instituciones involucradas en la implementación del proyecto, se ha elaborado un acuerdo interinstitucional que establece las responsabilidades de MISPAS, MIVHED, SNS (octubre 2024). También habrá un Comité Directivo formado por sus representantes relevantes.

El MISPAS implementará este proyecto a través de su Dirección de Conducción Sectorial (DCS), y contará en la Unidad Ejecutora de Proyectos (UEP/MISPAS) con un Especialista Ambiental y un Especialista Social dedicados a tiempo completo, así como un Especialista del Mecanismo de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes del proyecto, entre otros técnicos. Asimismo, el MIVHED ejecutará la parte que le corresponde del proyecto a través de su Unidad Ejecutora de Proyectos (UEP/MIVHED). Dicha unidad contará con un Especialista Ambiental y un Especialista Social dedicados a tiempo completo, quienes brindarán soporte en la resolución de casos y mantendrán una comunicación constante con el Especialista del Mecanismo de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes del proyecto.

El MISPAS como órgano rector del Sistema Nacional de Salud, es el encargado de planificar, diseñar y coordinar políticas, programas y estrategias en materia de salud para el país. Así como regular, controlar y supervisar las actividades y servicios de salud públicos y privados. Además de la coordinación general del Proyecto, tendrá a su cargo la ejecución de las actividades que no son construcción o rehabilitación de los componentes 1), 2), 3) y 4).

El MIVHED es el encargado de ejecutar todas las construcciones bajo el componente 1a), y MISPAS las construcciones bajo componente 2). Además, se asegurará que se cumplan las normas constructivas necesarias para garantizar la accesibilidad universal para nuevas construcciones y en la medida posible también las rehabilitaciones, lo que es fundamental para que todas las personas puedan disfrutar de los beneficios del proyecto.

El Servicio Nacional de Salud (SNS) es el encargado de garantizar la calidad y accesibilidad de los servicios de salud, aplicando una gestión enfocada en la excelencia y mejora continua de los procesos. Además, busca fortalecer los Servicios Regionales de Salud (SRS) y cumplir con transparencia todas las leyes y regulaciones del sector. De esta manera, el Servicio Nacional de Salud estará involucrado directamente en la ejecución del componente 1) y de forma transversal en el componente 3).

El Banco Mundial (BM) participa en el marco del "Programa de Apoyo al Fortalecimiento del Sistema Nacional de Salud" (Préstamo BIRF 9620-DO) bajo el rol de su función como entidad financiadora, de tutela, monitoreo y apoyo técnico, según lo establecido en el Documento de

Evaluación del Proyecto (PAD) y los documentos de gestión relacionados, como el Manual Operativo del Proyecto (MOP). En ese sentido, ejerce una función de Monitoreo y Supervisión, respecto de los temas financieros, adquisiciones, y los instrumentos ambientales y sociales necesarios (como el MGAS, MRI, PGMO, PPPI, PGAS y MQR) durante la implementación del proyecto, con el fin de garantizar la gestión eficaz de los riesgos A&S, así como en el acompañamiento en la resolución de los casos complejos (ej. Algún incidente o accidente, o casos de VdG relacionados al proyecto).

Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARN), es quien rige la política y normativa ambiental en el país. Es la institución que otorga las autorizaciones ambientales requeridas para ejecutar el proyecto y estará involucrado en la implementación del SINGIR.

Ministerio de Mujer (MMUJER), es quien define y ejecuta las políticas públicas y programas que contribuyan a la igualdad y equidad de género y al pleno ejercicio de la ciudadanía de las mujeres. Tendrá a su cargo asesorar, acompañar y coordinar con la Unidad de Género del MISPAS, para la transversalización de Género e implementación del PLANEG III.

El Contratista, subcontratista, empresa consultora es una persona natural o jurídica, pública o privada o sociedades civiles (asociaciones, consorcios) que ha suscrito un contrato o convenio, obligándose a ejecutar y entregar una obra, prestar un servicio o suministrar un bien, y que recibe por ello la compensación acordada.

7. Sistema Virtual para el uso del MQR

El Proyecto ha implementado un sistema virtual para el uso de los casos del MQR, con la finalidad de brindar un uso eficiente de atención de las quejas y reclamos que se puedan presentar. Dicha herramienta cuenta con un ambiente de acceso público el cual responde a todo el procedimiento que se describe en el mecanismo de quejas y reclamos descritos en el presente documento.

Este sistema permite el control y la verificación de las solicitudes recibidas. Una vez que el usuario ha ingresado su solicitud, podrá darle seguimiento a su trámite en todo momento.

El sistema es accesible a través de la página web:¹.

El sistema de atención a quejas y reclamos tendrá la facilidad para que los usuarios desde cualquier lugar y de forma virtual puedan realizar lo siguiente:

- Registro del reclamo a través de un formulario.
- Atención y respuesta del reclamo.
- Notificación de la respuesta.

Una vez ingresada la solicitud al sistema, el caso será atendido acorde al Procedimiento que se describe sobre el uso del MQR establecidos a continuación.

¹ El sistema se encuentra en fase de desarrollo.

8. Procedimiento sobre el uso del MQR

a) Coordinación

El Especialista de Gestión Social de la UEP/MISPAS será el encargado de coordinar el MQR de igual manera que el MQT. El Especialista en el manejo de las MQR de la UEP/MISPAS, estará asistido en todos los casos por los Especialista Sociales, Especialistas Ambientales y administrativos de las UEP's de MISPAS y de MIVHED. El Especialista en el manejo de las MQR de la UEP/MISPAS se encargará de actualizar los Manuales MQR y MQT, socializar los canales del MQR y MQT, registrar quejas y reclamos bajo ambos mecanismos, coordinar con las UEP's MISPAS y MIVHED, contratistas y otras entidades que ejecutan actividades y contratan personal en el marco del proyecto, monitorear, sistematizar y absolver las quejas y reclamos presentados con la colaboración de otras áreas. El Especialista encargado del MQR también se encargará de hacer un seguimiento y supervisión del mecanismo de quejas y reclamos de los subproyectos a cargo de los contratistas, y se asegurará de dar una solución rápida si es necesaria o de que haya un problema complejo que requiera la asistencia del nivel central de la UEP/MISPAS y/o la UEP/MIVHED.

El Especialista encargado del registro, seguimiento y respuesta del MQR del proyecto evaluará periódicamente los mecanismos de quejas y reclamos de los subproyectos con el interés de mantener informado a los demás Especialistas y el personal del Proyecto, sobre las actualizaciones generadas de casos anteriores, con el objetivo de mitigar la ocurrencia de acciones recurrentes emanadas de parte de los contratistas y demás personal involucrado en el Proyecto.

Como medida de transparencia y eficacia del proyecto, el presente instrumento mantendrá en la UEP/MISPAS, una base de registro donde serán asentadas las reclamaciones, con el objetivo de garantizar que las partes interesadas puedan expresar sus inquietudes y tener la seguridad de que se les atienda adecuadamente.

En el caso del MISPAS, MIVHED y el Servicio Nacional de Salud (SNS), disponen de Oficinas de Acceso a la Información (OAI) y diversos canales para atender quejas y reclamos de los ciudadanos. Estos canales incluyen la atención al cliente presencial, en línea y mediante buzón de sugerencias, así como las redes sociales. Dichas oficinas estarán a la disposición del MQR del proyecto, con el objetivo de orientar y brindar información a los usuarios en el uso del mecanismo, a la vez que redireccionarán los casos a la UEP/MISPAS, con el propósito de que las quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias sean gestionadas y respondidas de manera eficiente y eficaz.

Estos trabajos de coordinación y colaboración interinstitucional se realizarán en apego al principio de unidad de la Administración Pública establecido en el numeral 4 del artículo 12 de la Ley No. 247-12, Ley Orgánica de la Administración Pública, y en adición a los compromisos asumidos por las referidas entidades públicas en el Convenio de colaboración interinstitucional para el programa, de fecha 28 de octubre de 2024.

b) Partes interesadas del proyecto

En el desarrollo y ejecución del Proyecto participan diversos actores, por lo que las partes afectadas o interesadas en el proyecto son individuos, grupos y entidades que podrían verse afectados, positiva y negativamente, por los posibles impactos o riesgos en su entorno físico, salud, seguridad, prácticas culturales, bienestar o medios de subsistencia. Estas partes interesadas pueden incluir individuos o grupos, así como comunidades locales. Es fundamental que el proyecto interactúe estrechamente con estas partes a fin de identificar posibles impactos y su importancia, y tomar decisiones sobre medidas de gestión y mitigación adecuadas.

Este mecanismo atenderá las distintas solicitudes de información, peticiones, así como las aclaraciones que las partes interesadas puedan requerir en relación con la gestión del proyecto y las actividades financiadas por el mismo. Esto es amparado por el derecho fundamental que toda persona tiene de presentar solicitudes respetuosas, por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

c) Trabajadores directos y contratados del proyecto

A los fines del presente procedimiento el término trabajadores del proyecto se refiere a:

- i) Personas empleadas o contratadas de manera directa por el Prestatario (incluidos los organismos que propusieron el proyecto y los que lo ejecutan) para trabajar específicamente en relación con el proyecto (trabajadores directos);
- ii) Personas que trabajan o contratadas a través de terceros para realizar trabajos relacionados con las funciones centrales del proyecto, independientemente de su ubicación (trabajadores contratados);
- iii) Personas empleadas o contratadas por los proveedores primarios del Prestatario (trabajadores del proveedor primario);
- iv) Personas empleadas o contratadas para tareas comunitarias (trabajadores comunitarios).

En tal sentido, que cuando se presenten casos de temas relacionados a reclamaciones realizadas por Trabajadores, (condiciones laborales, cumplimiento condiciones contractuales, condiciones SSO, abuso o acoso sexual, incidentes o accidentes, entre otros) se hará mediante el Manual de Quejas para los Trabajadores (MQT).

d) Canales de recepción del MQR

Cuando las salidas no conformes se detectan a lo externo del MISPAS, MIVHED y SNS, o sea, por un usuario, y esto genera una queja, sugerencia o solicitud, el tratamiento de la no conformidad se hará según los canales o vías planteadas a continuación.

Los canales de comunicación para hacer llegar una queja, reclamo, sugerencia o solicitud al MQR del proyecto en el UEP/MISPAS son los siguientes y tendrá una atención de **lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm**.

- Vía Telefónica:
 - MISPAS: (809-541-3121 ext. 6301, 6302, 6303, 6304 y 6305).
 - MIVHED: (809-732-0600 ext. 1122-1123 y 2180)
 - SNS: (809-221-3637 ext. 3006 y 3434)

 - Vía WhatsApp: 829-557-1786

 - Por correo electrónico del Proyecto/MISPAS/MIVHED:
quejas.birf9620@ministeriodesalud.gob.do

 - De manera presencial:
 - MISPAS: Av. Dr. Héctor Homero Hernández, Esq. Av. Tiradentes, Ens. La Fe, Santo Domingo, R.D., Primer Nivel - Teléfono: 809-541-3121 ext. 6301, 6302, 6303, 6304 y 6305.
 - MIVHED: Calle Moisés García esq. Doctor Báez Gazcue, Santo Domingo, R.D., Primer Nivel, Teléfono: 809-732-0600 ext. 1122, 1123 y 2180
 - SNS: C/Pepillo Salcedo #22, Ensanche La Fe, Santo Domingo, R.D., Primer Nivel, Teléfono: 809-221-3637 ext. 3006 y 3434
- Para tales fines deberán completar el formulario de quejas, reclamaciones, sugerencias y solicitudes por ante el Especialista del MQR en la UEP/MISPAS, DPS/DAS, UEP/MIVHED, SNS, Subproyectos (contratistas), haciendo uso de los formularios de reclamaciones y los buzones de sugerencias.
- Página web:
 - MISPAS: <https://msp.gob.do/web/>
 - SNS: <https://www.sns.gob.do>
 - MIVHED: <https://www.mived.gob.do/>

 - Oficina de Acceso a la Información (OAI):
 - MISPAS: <https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/portada-oai/>
 - MIVHED: <https://transparencia.mived.gob.do/>
 - SNS: <https://sns.gob.do/transparencia/>

 - Visitas de supervisión UEP/MISPAS y UEP/MIVHED a Subproyectos de contratistas.

 - Buzones: Se dispondrá de buzones físicos en puntos estratégicos en los Subproyectos de los contratistas (centros de salud que serán intervenidos por el proyecto).

Las quejas, reclamos y consultas recibidas a través de los canales mencionados relacionados con el Proyecto, estarán integrados en una sola base de datos bajo la responsabilidad de la UEP, que generará los reportes necesarios, incluyendo la información recibida a través de los contratistas y sus respuestas a las mismas. Esta información se tomará en consideración en los reportes elaborados semestralmente por la UEP/MISPAS para el Banco.

Estos canales de comunicación servirán para garantizar el acceso a todas las personas afectadas por el proyecto, a la vez asegura un trato justo a los grupos vulnerables o menos favorecidos, de ahí que su implementación y operativización del MQR permite a modo de ejemplo lo siguiente:

Canal de comunicación	Población Objetivo	Proceso operativo
Teléfono / Mensaje de Voz / WhatsApp (Ver Pág. 14)	Personas con bajo nivel de alfabetización, zonas remotas (poca cobertura), personas de la Tercera Edad.	El MQR permitirá recibir quejas orales y escritas , mediante el uso de las vías de comunicación disponibles (acceso gratuito).
Presencial (Oficinas / Buzones (Subproyectos intervenidos) (Ver Pág. 14)	Personas con discapacidad, zonas remotas (sin conectividad), desconfianza en canales digitales.	Las oficinas contarán con personal calificado para la atención, contando con una infraestructura universalmente accesible (rampas, puertas, señalización adecuada, etc.). En los subproyectos los contratistas brindarán apoyo en la orientación de los casos, fungiendo como puntos focales locales del proyecto.
Escrito (Correo Electrónico / Web / Buzón Digital) (Ver Pág. 14)	Alfabetizados, Personas con discapacidad, Partes interesadas con alta conectividad.	Se difundirá guías simplificadas (brochure) con la información para la presentación de quejas. El Buzón en línea será compatible con lectores de pantalla y tener opciones de texto ampliado (aumentativos) para personas con discapacidad visual.

La queja, reclamo, sugerencia o solicitud, para cualquier canal de comunicación que se utilice, deberá contener la siguiente información:

- i. El motivo preciso de la misma, especificando de la mejor manera posible los hechos en que se fundamenta.
- ii. Tiempo en que se produjeron dichos hechos, de ser posible, con indicación de fecha y hora.
- iii. La determinación del área o servicio donde se ha producido el hecho que ha motivado la queja, reclamación o sugerencia.
- iv. De ser posible, las personas involucradas o el servicio o producto relacionado.

- v. Identificar al denunciante o interesado con la información necesaria para la respuesta respectiva (números telefónicos de contacto, domicilio, correo electrónico, otros), si la solicitud no es anónima.
- vi. Podría adjuntar archivos o fotografías.

Nota: Serán inelegibles para ser atendidas aquellas reclamaciones o quejas que:

No estén relacionadas con el Proyecto, no obstante, todas las solicitudes realizadas por los usuarios serán registradas en el sistema del MQR. En este caso, todas las quejas y reclamaciones que correspondan a actuaciones de otros organismos y que no estén bajo la influencia directa del Proyecto se derivarán al organismo que corresponda, en el transcurso de tres (3) días hábiles de recibido, informando al reclamante al respecto.

e) Registro, evaluación, plazos y notificación de los casos

Los casos atendidos por el mecanismo se ingresarán en el sistema de gestión calidad por parte del Especialista en el manejo del MQR de la UEP/MISPAS, en un plazo no mayor de 24 horas luego de haberla recibido, para luego asignarle un código de ingreso para su seguimiento.

El código de cada caso es como se describe como sigue:

Código para el tipo de fuente de la acción	Últimos dos dígitos del año en curso	Numero secuencial o correlativo (01-99)
QU (Queja o reclamación)	##	##
SG (Sugerencia)	##	##
SO (Solicitud)	##	##
AN (Anónimo)	##	##

Ejemplo: QU-26-01/SG-26-01/SO-26-01/AN-26-01

Este código será informado al usuario (a) en el mismo instante por el Especialista del MQR, en caso de que se trate de una llamada telefónica directamente, o transferido al MQR de la UEP/MISPAS o el código que le asigne el mecanismo de entrada del caso. En cuanto a las quejas o reclamos anónimos, de ser posible, se tomará nota de un correo electrónico o número telefónico de contacto, en el que se pueda brindar información posterior sobre el estado y forma de resolución que se dio al caso. Los datos proporcionados serán tratados con confidencialidad. De no tener forma de contactar al usuario, se recibirá y registrará, investigará, definirá e implementará acciones correctivas (si aplica) y archivará.

El procedimiento del Mecanismo de Quejas y Reclamos (MQR) del Proyecto para gestionar una queja o reclamo será difundido a las partes interesadas del Proyecto con la finalidad de garantizar una gestión social transparente y confiable del proyecto. En ese sentido los Especialistas Ambientales y Sociales (A&S) del Proyecto con el apoyo del Especialista en el MQR se encargarán de informar a las partes interesadas cómo manejar y presentar quejas, reclamos y consultas. Para tales fines se llevará a cabo campañas de divulgación para dar a conocer el MQR. A nivel interno,

se difundirá el procedimiento de gestión de quejas a todas las áreas de las instituciones que implementan el Proyecto, consultores y contratistas, para que se comprenda la importancia de dicho mecanismo para una adecuada gestión social. A nivel externo, se difundirán las vías existentes para formular una queja, reclamo o consulta, para que las partes interesadas sepan cómo proceder en caso de presentar una queja, reclamo o consulta, además de la divulgación que incluyen formularios, volantes, carteles (incluso en las zonas de obra) e infografías para redes y medios sociales.

Para efectos prácticos, en lo adelante llamaremos “caso” a toda queja o reclamo referida.

- i. **Recepción y registro del caso.** El procedimiento se inicia con la recepción del caso, por cualquiera de los canales y mecanismos antes descritos, siendo registrado por el Especialista del MQR. El Formato del Formulario para usarse en el registro de los casos del MQR y se encuentra en el Anexo 1 del presente documento. Los casos que sean tramitados se registrarán dentro de un plazo de **un (1) hábil** de luego de recibidas. Posteriormente, los casos se identificarán con un número de registro según se especifica en este apartado, registrando la fecha y hora de recepción del caso, ya sea por medios virtuales o presenciales.
- ii. **Admisión del caso.** Una vez recibida la solicitud, el Especialista del MQR tiene un plazo máximo de **tres (3) días hábiles** para realizar una evaluación inicial al caso y definir si está relacionado con el proyecto, y en caso afirmativo definir quién de los equipos de coordinación, técnicos, Especialista A&S, administrativos de las UEP's de MISPAS, MIVHED y/o SNS y/o contratista debe apoyar al Especialista del MQR en investigar y resolver el caso. Este período comienza a contarse a partir del día siguiente de presentado el reclamo.

Si se determina que el reclamo no tiene la información necesaria, el Especialista del MQR le comunicará a la persona que realizó la solicitud para que en un plazo no mayor de **cinco (5) días hábiles** proceda a corregir la omisión o presentar la información de forma legible. Este plazo comienza a contar desde que se recibe la notificación. Durante este período, se suspende el plazo para atender y dar una respuesta al reclamo. Si el usuario no cumple con lo solicitado en el tiempo establecido, el caso se archivará. No obstante, podrá presentarlo nuevamente más tarde con toda la información completada.

Se tendrá especial cuidado en preservar la confidencialidad de las personas que formulen una queja o reclamo, sobre todo, de aquellas que expresen una preferencia para que su identidad se mantenga en reserva.

Luego que el Especialista del MQR realice la evaluación del caso, en un plazo no mayor a **dos (2) días hábiles**, se notificará a la parte interesada si el caso ha sido aceptado o denegado.

- Cuando el caso sea aceptado: Se acogerá el reclamo, y el Especialista del MQR procederá a derivar la solicitud con una copia del reclamo vía correo electrónico al Especialista técnico o administrativos competente a través de la UEP/MISPAS, UEP/MIVHED, SNS y Subproyectos (contratistas), con la finalidad de reducir los tiempos de atención y realizar las averiguaciones correspondientes, de cara a que se puedan adoptar las medidas correctivas; todo ello, a fin de dar un adecuado tratamiento al caso presentado.

- Cuando el caso sea denegado: El Especialista del MQR se comunicará al usuario la razón de la denegación por medio de una carta y/o correo electrónico, o vía mensaje de texto o WhatsApp, siempre y cuando existan datos de contacto.

f) Fase de investigación

Una vez que el caso sea admitido, se formará un equipo de investigación con los miembros identificados durante la evaluación del caso. Este equipo estará integrado por personal capacitado e imparcial, comprometido a investigar la queja. El equipo incluirá a expertos en la materia para asegurar una comprensión profunda del problema y una respuesta efectiva en la búsqueda de soluciones.

El proceso de investigación se llevará a cabo a través de las siguientes acciones:

- **Recolección de evidencia:** Se recopilarán testimonios, documentos y otras pruebas relevantes. Este paso se hará con especial cuidado para no causar más daño a la víctima.
- **Entrevistas:** Se realizarán entrevistas con las partes involucradas y los testigos en un ambiente seguro, evitando preguntas innecesarias o repetitivas.
- **Análisis de la información:** Se evaluará la evidencia de manera objetiva, evitando cualquier juicio a priori de la situación.
- **Medidas provisionales:** Se podrán tomar medidas que impliquen aplicar soluciones temporales y urgentes para preservar la viabilidad del proyecto o para proteger a la víctima durante la investigación, como cambios de lugar de trabajo, medidas de protección personal y apoyo psicológico, para que no se sienta desprotegida o vulnerable.

g) Asignación, monitoreo y resolución del caso

Para la investigación del caso correspondiente y su resolución, el equipo tendrá un plazo máximo de **cinco (5) días hábiles**, contados a partir de que el Especialista del MQR les notifique el caso.

Si se requiere, el Especialista técnico competente realizará una inspección in situ para reconocer directamente la ocurrencia y magnitud del hecho o situación que motivó el caso. En el caso de que existan circunstancias que por su naturaleza dificulten la recopilación de la información y resolución de la solicitud dentro del plazo legal establecido, el Especialista técnico o administrativo competente de la UEP/MISPAS, UEP/MIVHED, SNS y Subproyectos (contratistas), podrá prorrogar de forma excepcional por un plazo no mayor de **cinco (5) días hábiles** más. Para tales fines, se deberá comunicar esta prórroga y sus motivos a la parte interesada del caso, siendo la misma notificada inmediatamente por el Especialista del MQR, vía correo electrónico y/o teléfono y/o WhatsApp, antes de que venza el plazo inicial de cinco (5) días.

Todo Especialista técnico o administrativo competente de la UEP/MISPAS, UEP/MIVHED, SNS y Subproyectos (contratistas), responsable de suministrar información al Especialista del MQR

que gestione una prórroga excepcional, dentro del plazo de entrega de respuesta deberá de anexar a dicha solicitud un informe explicativo, donde se tengan evidenciadas de las razones que sustentan el uso de dicha prórroga.

Al llegar a una resolución, ésta será inmediatamente comunicado a la parte interesada del caso, vía correo electrónico y/o teléfono y/o WhatsApp, según resulte más adecuado, en un plazo máximo de **dos (2) días hábiles**, contados a partir de contar con la resolución del caso por parte del equipo técnico que investigó el caso.

- Si el titular del caso acepta la decisión tomada, se pasará a implementar las medidas y se dará por cerrado el caso.
- Si la persona que hizo la queja no está de acuerdo con la resolución y las acciones propuestas, tiene derecho a apelarla. En este caso, se procede a conocer las razones de la parte interesada en no aceptar la respuesta a la resolución y el equipo técnico vuelve a analizar el caso; esta vez con participación de los Coordinadores de las UEP's en MISPAS y MIVHED, según corresponde, con el objetivo de asegurar que no se cometieron errores o se omitieron detalles importantes en la decisión inicial. Una vez concluida esta segunda fase, el Especialista del MQR procederá inmediatamente a notificar a la parte interesada del caso, vía correo electrónico y/o teléfono y/o WhatsApp, según resulte más adecuado, en un plazo máximo de **dos (2) días hábiles**, contados a partir de los resultados de la resolución del caso.

Es importante destacar que solo la **persona afectada** puede utilizar este recurso, y debe hacerlo **después de haber completado la fase inicial** de su queja o reclamo.

- En el caso de las quejas anónimas, se procederá a atender el caso y tras implementar las medidas se dará por cerrado el caso.

Cabe destacar, que los plazos mencionados sirven para fijar el tiempo que se agota en cada etapa, no obstante, el plazo máximo total para la resolución de un caso no puede exceder **de dieciocho (18) días hábiles**, por lo que todo el personal tiene la obligación de actuar con rapidez y eficacia en todas las peticiones. En caso de no ser posible responder dentro de los plazos antes establecidos, el personal asignado al caso deberá remitir por escrito al Especialista del MQR, las razones y los motivos de la demora. Esta información deberá ser informada al solicitante por escrito, indicando la nueva fecha en que se resolverá y dará una respuesta.

Cuando se haya definido la medida a implementar o se encuentren en proceso de implementación, se notificará formalmente en el plazo antes citado al ciudadano o titular del caso, vía correo electrónico y/o teléfono y/o WhatsApp, según resulte más adecuado. Según el tipo de caso, la respuesta al titular deberá aprobarla la Asesoría Legal de la UEP y contar con su conformidad.

Es importante apuntar que, para los casos relacionados con la violencia de género, Explotación Sexual, Abuso y Acoso Sexual, serán atendidas con prioridad, por ende, el proceso de atención y los tiempos computados para su resolución serán expeditos, por lo que, **el plazo de respuesta se**

reduce a la mitad del establecido en el presente Manual, debido al riesgo al que se encuentran expuestas las víctimas sobrevivientes, ya que se busca priorizar su seguridad física y emocional.

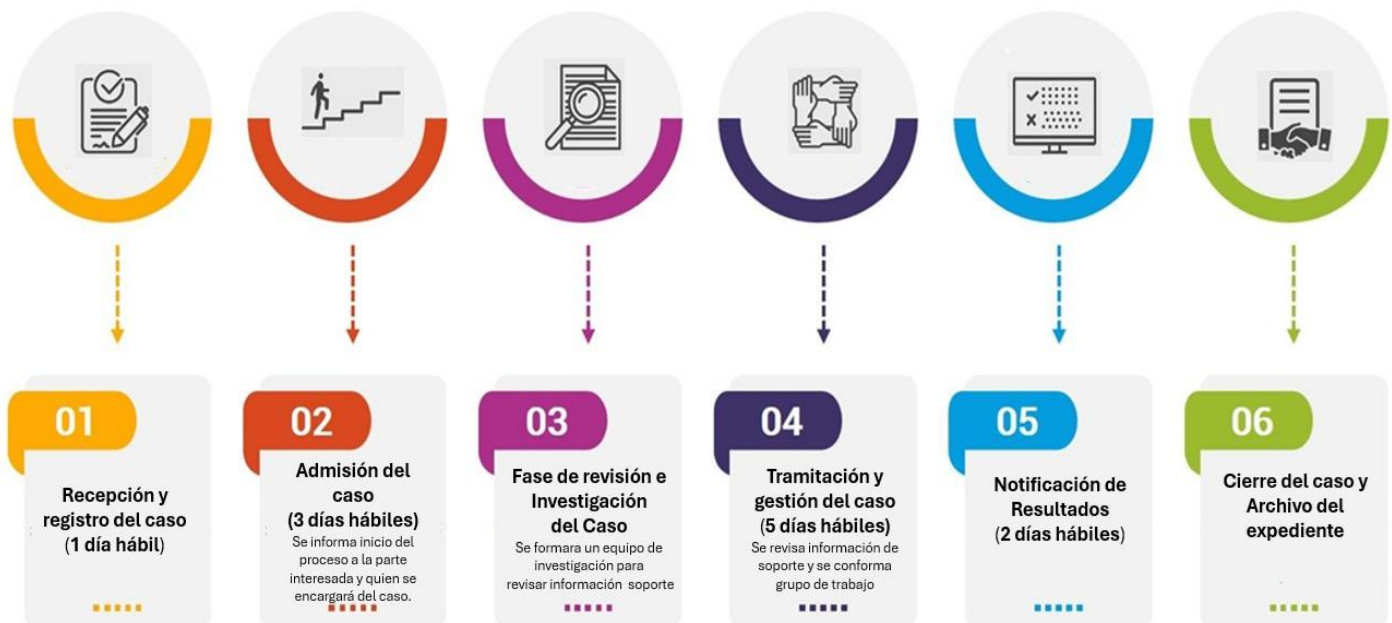
Aunque este procedimiento se centra en las quejas y reclamos, el proyecto y las UEP/MISPAS y UEP/MIVHED también darán la misma importancia a las sugerencias y solicitudes recibidas, las cuales también se registrarán en la Matriz de Registro de Casos del MQR.

Finalizada la resolución de la queja o reclamo, sugerencia y solicitudes, el Especialista del MQR en la UEP/MISPAS procederá con el archivo físico y digital del caso, debiendo a su vez resguardar toda la documentación que se generó sobre el caso, utilizando los medios colocados a su cargo. La UEP/MISPAS mantendrá el registro de las quejas y reclamos durante todo el ciclo de vida del Proyecto. La información se almacenará en medios virtuales protegidos por contraseñas de seguridad y solo se accederá con la autorización del (la) Coordinador (a) de la UEP/MISPAS.

Es importante destacar, que puede existir la posibilidad de que se presenten Desistimientos Expresos de los casos, para ello la persona que realizó la solicitud puede **retirar en cualquier momento la petición**. Si lo hace, el usuario solicitante podrá presentarlo de nuevo en cualquier momento siempre y cuando cumpla con todos los parámetros establecidos en el presente documento. Sin embargo, si la UEP/MISPAS considera que es necesario continuar con el proceso por razones de interés público, se enviará una comunicación que dará por terminado el trámite de la solicitud.

A continuación, se presenta un flujograma del proceso del MQR del Proyecto:

Proceso de atención a los casos del MQR



h) Notificación al Banco Mundial sobre incidentes o accidentes graves

Conforme a los Estándares Ambientales y Sociales del Banco Mundial y el Protocolo ESIRT, el Coordinador Técnico de la UEP/MISPAS deberá notificar al Banco Mundial de inmediato —y en todo caso dentro de las 48 horas posteriores a tener conocimiento del hecho— sobre cualquier incidente o accidente relacionado con el Proyecto que haya tenido, o pueda tener, un efecto adverso significativo sobre las comunidades, el público, los trabajadores o el medio ambiente. La notificación deberá incluir una descripción general del incidente, las medidas inmediatas adoptadas y los pasos siguientes previstos, sin divulgar información personal o sensible.

En los casos de VdG y EyAS/ASx, se informará inmediatamente al Banco Mundial sobre estas quejas, siempre que la víctima otorgue su consentimiento y siguiendo los lineamientos de la Guía ESIRT. En ese tenor, el presente manual garantizará la estricta confidencialidad de la víctima al documentar el caso, manteniendo el enfoque de brindar apoyo a las víctimas refiriéndolas a los servicios locales de apoyo especializados, asegurando un registro del seguimiento del caso hasta el cierre de este.

i) Manejo de temas sobre Explotación Sexual, Abuso y Acoso Sexual

Para abordar de manera adecuada los riesgos de explotación y el abuso sexuales (EyAS) y el acoso sexual (ASx) (en adelante, EyAS/ASx), el presente instrumento de MQR recoge las pautas del Marco Ambiental y Social (MAS) y los Estándares Ambientales y Sociales (EAS) del Banco.

Justificación

Se establece un marco de trabajo en estos temas para que los ejecutores, contratistas y proveedores de servicios del proyecto puedan identificar, proponer y ejecutar medidas de prevención. Este marco incluye la creación de herramientas y acciones integrales que deben ser consideradas por todos los involucrados. Estas acciones se enfocan en la prevención, protección, respuesta y recuperación.

Definición de conceptos

- **Abuso sexual:** Es una intrusión física real de índole sexual, o la amenaza de tal intrusión, ya sea por la fuerza o en condiciones de desigualdad o coercitivas.
- **Acoso sexual:** Son conductas verbales o físicas no deseadas de índole sexual.
- **Agresión sexual:** Es cualquier tipo de actividad o contacto sexual que ocurre sin el consentimiento de una persona. Se trata de un acto de violencia, no de pasión, en el que el agresor ejerce poder y control sobre la víctima.
- **Enfoque centrado en la persona sobreviviente:** Este prioriza los derechos, necesidades y deseos de la persona que ha sufrido violencia, buscando empoderarla, garantizar su seguridad y dignidad, y crear un ambiente de apoyo donde sea la protagonista de su propia recuperación y toma de decisiones.

- **Explotación sexual:** Es todo tipo de abuso real o intento de abuso de una situación de vulnerabilidad, de una diferencia de poder o de la confianza con fines sexuales; incluyendo, pero no limitándose a obtener un beneficio económico, social o político de la explotación sexual de otra persona.
- **Género:** Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), se refiere a los conceptos sociales de los roles, funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad considera apropiados para los hombres y las mujeres en un contexto social predeterminado. El género también hace referencia a relaciones sociales, políticas y distributivas.
- **Hostigada/o:** Es toda persona, independientemente de su sexo, identidad de género u orientación sexual, que es víctima de hostigamiento sexual.
- **Hostigador/a:** Es toda persona, independientemente de su sexo, identidad de género u orientación sexual, que realiza uno o más actos de hostigamiento sexual.
- **Hostigamiento sexual:** Es una forma de violencia que se configura a través de una conducta de naturaleza sexista o sexual y que no es bienvenida o deseada por la persona contra la que se dirige.
- **No revictimización:** Busca garantizar que la persona sobreviviente no sufra daños adicionales durante el proceso de reporte, investigación y acceso a la justicia. Este principio exige que todas las intervenciones y procedimientos se lleven a cabo con sensibilidad y respeto, evitando cuestionamientos que culpabilicen a la persona sobreviviente o minimicen su experiencia.
- **Retaliación:** Se refiere al riesgo que los sobrevivientes sufran estigmatización rechazo o represalias, por las intervenciones requieren distintos canales para el registro de quejas, y se asegure confidencialidad.
- **Sexo:** Se refiere a las características biológicas y fisiológicas que definen a hombres y mujeres, y se determina, principalmente, por su genética y aparato reproductor.

Tratamiento diferenciado para tipos de quejas y reclamos especiales:

- Quejas relacionadas con temas laborales, incluyendo casos de acoso sexual asociadas a aspectos laborales, deberán tener un tratamiento separado que se oriente a proteger la confidencialidad de los afectados y evitar represalias asociadas a la presentación de la queja, y de ser el caso instruir a los afectados a presentar sus quejas a las entidades especializadas competentes para recibir denuncia por violencia de género. Para ello el Proyecto cuenta con un Procedimientos de Gestión Laboral que incluye un mecanismo de atención de quejas y reclamos para trabajadores.
- Para las quejas y reclamos de las partes interesadas relacionados con violencia de género (VdG) y Explotación Sexual, Abuso y Acoso Sexual (EyAs/As). El/la especialista social

de la UEP/MSIPAS preparará protocolos que garanticen que la atención tenga un enfoque hacia el sobreviviente priorizando su seguridad física y emocional.

Los casos relacionados con la violencia de género, acoso sexual y otros casos similares serán atendidas con prioridad por este mecanismo. Sin embargo, las personas afectadas también podrán presentar su queja ante las autoridades competentes, como el Ministerio de la Mujer, la Policía Nacional, el Ministerio Público, o ante las Unidades Integrales de Atención a la Violencia de Género, Intrafamiliar y Delitos Sexuales.

En el marco del Proyecto, se implementarán medidas especiales para gestionar reclamos delicados y confidenciales, incluyendo aquellos relacionados con la explotación y el abuso sexual, y el acoso sexual, de acuerdo con los estándares ambientales y sociales del Banco Mundial.

La información recibida a través del mecanismo se tratará confidencialmente, especialmente en lo que respecta a la identidad del reclamante. En el caso de la violencia de género, el MQR se utilizará principalmente para derivar a los reclamantes al proveedor de servicios especializados en la materia y registrar la resolución de la queja. La persona especialista designada o contratada para asistir estos casos será la única que tendrá acceso a estas quejas para garantizar la confidencialidad de estas. Asimismo, el Especialista del MQR deberá estar debidamente sensibilizado/a y capacitado/a para atender este tipo de incidentes, a fin de evitar cualquier forma de doble victimización o trato inapropiado hacia las personas sobrevivientes.

En cuanto a las quejas y reclamos sobre abuso o acoso sexual, se tomarán medidas para proteger la confidencialidad y seguridad de la víctima. El mecanismo no registrará información que revele la identidad de la persona afectada por este tipo de quejas. Únicamente se solicitará información relacionada con: la naturaleza de la queja (lo que el reclamante dice en sus propias palabras, sin preguntas directas), si la persona que cometió el acto de violencia estaba relacionada con el Proyecto, y si es posible, la edad y el género de la persona afectada.

Todas las quejas se registrarán bajo un código de identificación asignado por el Especialista del MQR que recibe las quejas y tendrán un registro de acceso restringido. El Proyecto también brindará asistencia a las personas afectadas por violencia de género, derivándolas a proveedores de servicios especializados.

Protocolo para la Protección de la Identidad del Reclamante y Confidencialidad

Objetivo. El presente manual establece las directrices para el manejo de la información personal y la identidad de los reclamantes, garantizando la confidencialidad y la seguridad de la víctima durante todo el proceso de gestión de quejas.

Manejo de Información Personal y Confidencialidad. Toda información personal suministrada por el reclamante será tratada bajo el más alto nivel de confidencialidad y de acuerdo con las siguientes normas:

- **Uso Específico:** Los datos personales solo se utilizarán estrictamente para los fines del proceso de queja (investigación, comunicación y resolución).

- **Consentimiento Explícito:** La información personal no será compartida con terceros o partes ajenas al proceso sin el consentimiento explícito y documentado del reclamante.
- **Excepción Legal:** La única excepción a la regla de no divulgación será en los casos donde exista un requisito legal o una orden judicial que obligue a compartir la información.

Opciones de Anonimato. El Mecanismo de Quejas permite la presentación de denuncias manteniendo la identidad del reclamante en secreto.

- **Presentación Anónima:** Se garantiza el derecho a presentar quejas de manera anónima para proteger a las víctimas que temen represalias.
- **Igualdad de Trato:** Las quejas anónimas recibirán el mismo nivel de atención, seriedad y rigor investigativo que aquellas presentadas con identificación completa.

Medidas de Protección de la Identidad en el Proceso. Durante la investigación y resolución, se implementarán medidas estrictas para proteger la identidad del reclamante y evitar cualquier filtración o exposición perjudicial:

- **Codificación:** Se utilizarán códigos, alias o números de caso en toda la documentación y comunicación interna y externa relevante, en lugar de utilizar el nombre o los datos personales del reclamante.
- **Acceso Restringido:** El acceso a la información personal del reclamante estará estrictamente limitado al personal del mecanismo autorizado y directamente involucrado en la gestión de ese caso, en aras de mitigar cualquier tipo de filtración.

Medidas Contra la Represalia (Retaliación). El Mecanismo de Quejas implementará y hará cumplir políticas de Cero Tolerancia contra cualquier acto de retaliación:

- **Prohibición de Represalias:** Queda estrictamente prohibida cualquier forma de represalia, amenaza o acción punitiva dirigida contra un reclamante o denunciante por haber presentado una queja.
- **Protección Contractual:** Se incluirá en los contratos una cláusula que prohíba cualquier acción de llamado de atención, suspensión o despido por su uso del MQR.
- **Investigación y Sanción:** Cualquier intento de retaliación reportado será investigado de inmediato y tratado como una violación grave de las políticas del proyecto, con la aplicación de las sanciones disciplinarias o legales correspondientes al infractor.

Consideraciones adicionales en el procedimiento de casos EyAS/ASx

El aspecto particular con el que se realiza la cualquier acción de EyAS/ASx requiere de medidas especiales para garantizar un tratamiento ético y seguro de las denuncias. Por ello, el enfoque centrado en la persona sobreviviente tiene como objetivo principal garantizar que cualquier persona afectada sea tratada con dignidad. Este enfoque asegura que sus derechos, privacidad, necesidades y deseos sean respetados y priorizados en todas las interacciones, dándole un papel central en el proceso de recuperación y apoyo.

Para proteger a las personas sobrevivientes, todas las acciones relacionadas con las denuncias de explotación y abuso deben regirse por los principios de confidencialidad, consentimiento y seguridad.

La confidencialidad exige una reserva total en cada etapa, prohibiendo la difusión de cualquier información durante la investigación y hasta su conclusión. Esto garantiza el derecho a la privacidad y la inviolabilidad de la persona sobreviviente.

Complementariamente, el consentimiento es un requisito fundamental para iniciar cualquier proceso. El especialista solo debe comenzar la investigación si la persona sobreviviente da su consentimiento de forma escrita o verbal. En caso de ser verbal, dicho consentimiento debe documentarse adecuadamente, tanto para referir a la persona a servicios de atención como para iniciar la investigación. Es importante recordar que el consentimiento es un proceso dinámico, por lo que la persona sobreviviente tiene el derecho de cambiar de opinión en cualquier momento.

Por último, la seguridad de las personas sobrevivientes, víctimas o mujeres en riesgo es la máxima prioridad en la respuesta a la violencia sexual y de género, ya que guía todas las acciones para proteger a la persona y asegurar su bienestar a lo largo de todo el proceso.

Medidas de mitigación a corto plazo y derivación a servicios VdG

Este procedimiento establece las directrices para minimizar las brechas de género en todas las etapas de las intervenciones del proyecto. En ese sentido, el enfoque de género deberá ser aplicado de forma transversal en todas las intervenciones del Proyecto, observando los requerimientos de acuerdo con el Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS), Procedimiento de Gestión de Mano de Obra (PGMO), en el Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI), tomando en consideración los siguientes puntos:

Riesgo	Medidas de Gestión y Mitigación
<p>Discriminación</p> <p>Riesgos de limitada o nula participación de mujeres y población LGBTIQ+ en el proceso y en la toma de decisiones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisar la estrategia de Reclutamiento, Selección, Contratación y Capacitación con las entidades ejecutoras para garantizar el proceso. ▪ Velar que se cumpla con el Código de Conducta firmado por todos los trabajadores/ Mecanismo de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias. ▪ Asegurar el cumplimiento de las directrices del PGMO, MGAS y PGAS de obras.
<p>Violencia física y psicológica, intimidación e inseguridad</p> <p>Riesgos por flujo de trabajadores y/o personal que ingresa o circula en el área de intervención</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificar capacitaciones, talleres, mesas de trabajo y otros espacios de divulgación/ socialización de información continuos, con temáticas que estén planteadas en consistencia con el contexto, población y necesidades específicas de la intervención. ▪ Establecer medidas disciplinarias por infringir el código de conducta/éticas aplicadas en consonancia con la legislación laboral, los convenios pertinentes de la industria y el código de conducta del MISPAS y del PGMO del Proyecto. ▪ Seguir las directrices detalladas en el PGMO sobre el Protocolo de Prevención de Violencia contra la Mujer.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contar con personal técnico capacitado en temas de género, de preferencia mujeres. ▪ Determinar los canales disponibles o habilitarlos para denunciar actos de VdG. ▪ Conocer las personas pertinentes y competentes a las cuales deben referirse a las personas víctimas de VdG. ▪ Determinar cuál será el punto focal en el lugar de intervención de alerta en caso de detectarse algún tipo de VdG. ▪ Identificar canales alternativos para la presentación de denuncias para garantizar la confidencialidad. ▪ Ubicar estratégicamente espacios comunitarios para fomentar la seguridad y bienestar de mujeres y población LGBTIQ+. ▪ Designar un responsable o equipo responsable que se encargue de supervisar y garantizar la implementación efectiva del plan de acción en casos de VdG.
<p style="text-align: center;">Falta/exclusión en participación</p> <p>Riesgos de limitada o nula participación de mujeres y población LGBTIQ+ en el proceso y en la toma de decisiones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyar y garantizar la participación activa e inclusiva en el ciclo del Proyecto. Según el PPPI, incluyendo a las partes interesadas en todas las actividades como reuniones y talleres participativos, con el fin de garantizar su participación activa. ▪ Proporcionar información sobre los recursos disponibles como líneas de ayuda, servicios de apoyo y refugios para víctimas de violencia doméstica, para conocer los derechos y el cómo acceder a la ayuda necesaria. ▪ Socializar y divulgar el funcionamiento y contenido y flujograma del mecanismo de quejas y reclamos entre mujeres y población asegurando la participación LGBTIQ+ para asegurar el conocimiento sobre procedimientos y apoyo a la participación inclusiva en la toma de decisiones en la gestión de las intervenciones.
<p style="text-align: center;">Abuso, acoso y explotación sexual</p> <p>Al nivel del área de intervención del Proyecto se pueden evidenciar estos riesgos en casos en los que el personal deba establecerse en campamentos durante tiempos prolongados o presentarse en las instalaciones provisionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitar y sensibilizar a sus trabajadores de acuerdo a los códigos de conducta y manuales de comportamiento. Las capacitaciones se deben coordinar con las entidades competentes y serán reportadas al UEP/MISPAS. ▪ Socializar entre los trabajadores el Procedimiento de Gestión de Mano de Obra (PGMO) que incluye códigos de conducta y el Mecanismo de quejas su contenido procedimientos, y flujograma. ▪ Establecer las medidas disciplinarias correspondientes por infringir el código de conducta, mismas que deberán ser aplicadas en consonancia con la legislación laboral local y los convenios pertinentes de la industria. ▪ Definir las estrategias para la atención de quejas relacionadas a Violencia de Genero, como confidencialidad y detalle de los procedimientos para el tratamiento. ▪ Incluir jornadas de capacitación y divulgación al personal y a proveedores de servicios en temas de género, en conformidad con el PGMO. ▪ Determinar el flujo de mano de obra en el área de la intervención (circulación y movimiento o entrada y salida de trabajadores).

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluar y supervisar al personal que presta sus servicios en las instalaciones provisionales y campamentos. ▪ Asegurar en las instalaciones provisionales un lugar específico destinado para uso exclusivo de mujeres (trabajadoras, proveedoras de servicios) ▪ Identificar canales alternativos para la presentación de denuncias que garanticen la confidencialidad de los procedimientos.
--	---

Para maximizar el acceso a todos los servicios adecuados que pudieran necesitar los sobrevivientes de EyAS/ASx, el mecanismo de atención de quejas y reclamos debe brindarle asistencia derivándolo a los proveedores de servicios relacionados con la VdG para que reciba apoyo. Esto será posible gracias a que se dispondrá de una lista de proveedores de servicios antes de que comiencen las obras del Proyecto.

Adicionalmente, para este propósito deberá completarse un mapeo de servicios accesibles de atención a la violencia de género (VdG) y EyAS/ASx en el área de influencia del Proyecto, al momento de la puesta en marcha del Mecanismo de Quejas y Reclamos, y actualizarse de manera periódica. Este mapeo permitirá identificar y mantener actualizada la red de servicios especializados —incluyendo salud, apoyo psicosocial, asesoría legal y protección— a los cuales se podrá derivar de forma segura y confidencial a las personas sobrevivientes.

Para tales fines, en el Anexo 9 del presente manual se incluye un listado actualizado de los proveedores locales y entidades especializadas en servicios de atención y apoyo a las víctimas (VdG) y EyAS/ASx, el cual servirá como referencia obligatoria para referir a las sobrevivientes a las rutas de atención especializadas, en caso de ser requerido por la naturaleza de la queja.

En tal sentido, todas las personas sobrevivientes de EyAS/ASx que presenten su denuncia antes de la fecha de cierre del proyecto deben ser derivadas en forma inmediata al proveedor de servicios relacionados con la VdG para que reciban asistencia sanitaria, psicosocial y legal adecuada.

Finalmente, la UEP/MISPAS notificará al Banco Mundial de inmediato, y en todo caso dentro de un plazo máximo de 48 horas desde que tenga conocimiento de una presunta incidencia de EyAS/ASx, siguiendo el procedimiento de respuesta a incidentes (ESIRT) del Banco Mundial. Dicha notificación no incluirá datos personales ni información que permita identificar a la persona sobreviviente. La comunicación contendrá únicamente: (i) una descripción general del incidente, (ii) su relación (si la hubiera) con el Proyecto, (iii) las medidas inmediatas adoptadas (derivación a servicios, protección y confidencialidad), y (iv) los pasos siguientes previstos para su gestión y seguimiento.

j) Manejo de temas de desplazamiento económico

De conformidad con los lineamientos del presente procedimiento, las partes interesadas vinculadas a los PAT's podrán acceder al MQR, por lo que sus efectos quedan insertados en este documento y son parte de este.

En tal sentido, los canales para presentar quejas son los mismos, siendo el objetivo del MQR, en el caso de los PAT's, el proporcionar una vía accesible y transparente para que las Personas Afectadas por el Proyecto (PAP) puedan plantear sus preocupaciones, inquietudes o reclamos. De esta forma, se busca, de manera conjunta, encontrar soluciones a los posibles problemas o impactos negativos que surjan.

Este instrumento busca garantizar que la voz de cada persona sea escuchada, permitiéndole participar activamente en la búsqueda de soluciones a las dificultades que surjan. Al mismo tiempo, asegura que las entidades responsables del proyecto rindan cuentas por sus acciones y promueve la confianza al involucrar a las partes afectadas en todo el proceso. De esta manera, se evita que surjan posibles conflictos.

9. Seguimiento y Reportes del MQR

El Especialista del MQR se encargará de mantener un continuo seguimiento al progreso del caso hasta que todas opciones de recursos internos como externos hayan sido agotadas, o hasta que quien reclama haya quedado satisfecho.

De cara a fortalecer el proceso de gestión de los riesgos ambientales y sociales que se puedan presentar durante la ejecución del Proyecto, el MQR asegurará que el análisis de los casos genere Lecciones Aprendidas (LdA) concretas. Este proceso se desarrollará durante todo el ciclo de vida del proyecto con el fin de capitalizar las buenas prácticas, prevenir la recurrencia de errores e incorporar una cultura de mejora continua en el diseño e implementación. El Especialista del MQR será el responsable de garantizar el cumplimiento de este proceso y su actualización.

La Gestión de Lecciones Aprendidas se realizará durante todo el ciclo de vida del proyecto, para lo cual se tomará en cuenta lo siguiente:

Fase	Descripción de la Acción
Identificación y Captura	Capturar eventos críticos (casos/incidentes A&S y éxitos) que generen conocimiento valioso. La información inicial será recogida inmediatamente por el equipo A&S de la UEP responsable.
Documentación Estructurada	Documentar la información detallada del evento/caso en el registro de seguimiento y monitoreo de casos.
Análisis de Causa Raíz (ACR)	Realizar un análisis de los casos para determinar los factores que influyeron en el resultado. El ACR debe distinguir entre buenas prácticas (qué salió bien) y la causa raíz del fallo (factores de riesgo materializados).
Almacenamiento y Archivo	Almacenar el registro de los casos, de forma que pueda servir como una base de conocimiento, accesible para los equipos ambientales y sociales del proyecto.

Aplicación e Integración	Consultar y Aplicar la base de conocimiento, con el objetivo de que en la planificación de cada una de las etapas del proyecto se puedan aplicar las prácticas exitosas y evitar los problemas ya identificados.
--------------------------	--

Ejemplos de Áreas Comunes de Lecciones Aprendidas:

- **Gestión de Riesgos:** La necesidad de planes de mitigación más robustos para riesgos específicos que se materializaron.
- **Comunicación:** Establecer protocolos de comunicación más claros entre departamentos para evitar malentendidos.
- **Planificación:** La importancia de incluir a todas las partes interesadas desde el inicio del proyecto.
- **Gestión de Recursos:** Optimizar el uso del personal para evitar la sobrecarga de trabajo y mejorar la eficiencia.

El MQR aplicara los criterios establecidos en la Política de Privacidad de Datos Personales del BM, con el fin de realizar una gestión adecuada y responsable del tratamiento de los datos personales de los usuarios que recopila y procesa.

En consecuencia, el procesamiento, seguridad, confidencialidad y registro de los datos de los usuarios que recopila y procesa el MQR, recibirán el tratamiento adecuado en apego a los principios establecidos en dicha política, tales como:

- 1) **Procesamiento legítimo, justo y transparente.**
- 2) **Finalidad determinada y minimización de datos:** Recopilar datos solo para un fin explícito y solo los necesarios.
- 3) **Precisión de datos:** Mantener los datos con la mayor precisión posible.
- 4) **Limitación de almacenamiento:** Conservar y eliminar los datos de conformidad con cronogramas aplicables.
- 5) **Seguridad:** Utilizar medidas técnicas y organizativas razonables para evitar la pérdida o divulgación no autorizada.
- 6) **Transferencia de datos personales:** Transferir a terceros solo para fines legítimos y teniendo en cuenta su protección.
- 7) **Rendición de cuentas y revisión:** Implementar documentos, procesos y procedimientos para supervisar el cumplimiento de la Política.

A partir de lo anterior, el Especialista del MQR elaborará un informe mensual dirigido al (la) Especialista Social, quien a su vez lo remitirá a la Coordinación de la UEP/MISPAS con copia a la UEP/MIVHED. Este informe incluirá un resumen de las MQR presentada, las medidas implementadas, el tiempo de atención y, si corresponde, el monto invertido para dar respuesta al caso.

La UEP del MISPAS es responsable de informar al Banco Mundial en sus informes semestrales sobre el MQR (casos recibidos, atendidos, entre otros).

10. Difusión y socialización del MQR

Para asegurar una amplia difusión del presente instrumento, los Especialistas A&S de la UEP/MISPAS y UEP/MIVHED, con el apoyo del Especialista del MQR, informarán a todas las partes interesadas del Proyecto sobre cómo se manejan las quejas, reclamos y consultas para el Proyecto, y se les proporcionará información sobre los medios disponibles para presentarlas, de acuerdo con los procedimientos establecidos.

En ese sentido, los Especialistas A&S de la UEP/MISPAS y UEP/MIVHED, con el apoyo del Especialista del MQR del Proyecto llevarán a cabo campañas de divulgación para dar a conocer el presente procedimiento. Además, se difundirá el procedimiento de gestión de quejas a todas las áreas de las instituciones que implementan el Proyecto, consultores y contratistas, para que se comprenda la importancia de dicho mecanismo para una adecuada gestión social.

Para garantizar la correcta difusión del MQR, se aplicarán las siguientes medidas y acciones:

	Actividad	Descripción	Responsable Principal
1	Socialización y Capacitación Inicial	Asegurar la socialización del MQR brindando capacitación al personal de la UEP/MISPAS, UEP/MIVHED, SNS, y Contratistas, así como a todas las partes interesadas del proyecto.	Especialista del MQR / Coordinador UEP/MISPAS
2	Inducción de Consultores	Incluir la participación en la fase de inducción de los consultores del proyecto para que sean informados acerca del MQR en el momento de su contratación.	Coordinador UEP/MISPAS
3	Charlas grupales de Retroalimentación	Realizar charlas grupales de retroalimentación periódicas sobre el MQR, bajo la supervisión del Coordinador UEP/MISPAS, en los siguientes momentos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Al inicio de las actividades del proyecto. ▪ Presentación del proyecto a las partes interesadas al inicio de las intervenciones a ser realizadas en los centros de salud. ▪ Al inicio de cada evento de capacitación. ▪ En reuniones de seguimiento con los consultores. 	Coordinador UEP/MISPAS

La estrategia de difusión será realizada por el equipo de Especialistas de Ambiente y Social (A&S) de la UEP/MISPAS y UEP/MIVHED, con el apoyo de sus áreas de Comunicación Estratégicas, con la finalidad realizar lo siguiente:

- a) Preparar folletos y otros materiales ilustrativos y audiovisuales que contengan información básica del MQR en un lenguaje claro y de fácil acceso.
- b) Utilizar estos materiales en las jornadas de inducción y en las charlas periódicas con los consultores.
- c) Difundir la información mediante la colocación de carteles informativos en:
 - Área de trabajo.
 - Centros de salud intervenidos por el proyecto.
 - Otros lugares que se considere pertinente.

A nivel externo, el proceso de difusión del MQR informará a las partes interesadas sobre la forma de cómo presentar una queja, reclamo o consulta, haciendo énfasis en los canales para acceder a él, destacando la importancia de la protección de la confidencialidad de los reclamantes y ofreciendo la opción de presentar una queja o reclamo de forma anónima. Para ello, se distribuirán formularios, volantes impresos, carteles explicativos, incluidos los lugares de las obras y se elaborarán infografías para su difusión en medios y redes sociales.

Además, se establecerá un sistema de monitoreo y seguimiento de las acciones de divulgación del mecanismo de quejas para asegurar su efectividad y corregir cualquier deficiencia en la información proporcionada. De esta manera, se garantizará que todas las partes interesadas tengan acceso a la información necesaria para presentar una Queja o Reclamo y que sepan cómo manejará su caso de manera confidencial y eficiente.

Es importante destacar que la divulgación del MQR es un aspecto crucial para garantizar una adecuada gestión social en el proyecto. Al informar de manera clara y accesible a las partes interesadas sobre los medios disponibles para presentar un caso, se fomenta una cultura de transparencia y confianza en el proceso de gestión de estas.

11. Anexos

Anexo 1. Formato del Formulario para usarse en el recibimiento y registro de los casos del MQR

Formulario de Registro y Seguimiento de quejas, reclamos, solicitudes o sugerencias (QRSS)			Código:	_____	
Nombre de la Unidad Ejecutora	<input type="checkbox"/> Unidad Ejecutora de Proyectos MISPAS <input type="checkbox"/> Unidad Ejecutora de Proyectos MIVHED				
Nombre del proyecto	PROYECTO DE APOYO AL FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD DE LA REPÚBLICA DOMINICANA (P180349)				
Fecha y hora de la Recepción					
Lugar de Recepción de QRSS					
Recibido por (nombre y puesto)					
Medios de Recepción	a) Verbal				
	b) Telefónico				
	c) Escrito	Carta			
		Correo electrónico			
		Buzón virtual/WhatsApp			
		Buzón de sugerencia			
d) Oficina de Atención Permanente					
e) Otros medios					
I. DATOS PERSONALES (se permite QRSS anónimas)					
Nombre y apellidos			ciudad:		
Correo electrónico					
Teléfono					
Otra información de contacto					
II. INFORMACION DEL CASO					
2.1. Tipo del caso					
Que va usted a registrar (marque con una x)					
Queja	<input type="checkbox"/>	Reclamo	<input type="checkbox"/>	Solicitud	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Sugerencia	<input type="checkbox"/>

2.2 Detalle la queja o reclamo, solicitud o sugerencia

--

2.3 Documentación entregada por la parte interesada
(informe, fotografías, otros)

indicar

2.4 Lugar y fecha del caso

indicar

III: OBSERVACIONES ADICIONALES

--

Nombre del responsable de la atención:

Cargo:

Anexo 2: Formato del Formulario para el buzón de los casos para el MQR

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA SALUD PÚBLICA		 GRUPO BANCO MUNDIAL	
Proyecto de Apoyo al Fortalecimiento del Sistema Nacional de Salud de la República Dominicana			
(P180349)			
Buzón de sugerencias			
Estamos comprometidos con brindarles el mejor servicio. Queremos escuchar tus opiniones para poder mejorar cada día.			
Datos del Usuario			
Nombre:		Fecha:	
Cédula:		Teléfono:	
Dirección de correo:		Lugar incidente	
Marcar con una x el tipo de acción:			
Sugerencia	<input type="checkbox"/>	Solicitud	<input type="checkbox"/>
Queja	<input type="checkbox"/>	Reclamo	<input type="checkbox"/>
Describa de forma detallada:			
<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 100%;"></div>			
¡Gracias su opinión es importante !			

Anexo 3: Formato del Formulario de Respuesta

Formulario de Respuesta al Caso No. _____			
Indicar Nombre de la Unidad Ejecutora:		<input type="checkbox"/> Unidad Ejecutora de Proyectos del MISPAS <input type="checkbox"/> Unidad Ejecutora de Proyectos del MIVHED	
Indicar Nombre del Proyecto:		Proyecto de Apoyo al Fortalecimiento del Sistema Nacional de Salud de la República Dominicana (P180349)	
Fecha de respuesta:			
I. DATOS PERSONALES			
Nombre y apellidos			
Domicilio		Distrito	
II. RESPUESTA A LA QUEJA, RECLAMO, SOLICITUD y SUGERENCIA PRESENTADA			
<p><u>ESCENARIO No. 1 – (ACEPTADO PARA ANÁLISIS Y RESPUESTA):</u> Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que (explicar las razones de la respuesta).</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindar atención a lo presentado, Unidad Ejecutora de Proyectos del MISPAS o Unidad Ejecutora de Proyectos del MIVHED (según aplique), realizará las siguientes acciones (indicar las acciones):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 2) 			
<p><u>ESCENARIO No. 2 – (DENEGADO):</u> Le informamos que, considerando (explicar las razones/sustento de la respuesta), su reclamo no podrá ser atendido por la Unidad Ejecutora del Proyecto.</p>			
Nombre del responsable de atención		Nombre de la Parte interesada que presentó la queja o reclamo	
Cargo		Cargo	
Firma		Firma	

Anexo 4: Formato del Formulario de comunicación de Resolución y Cierre del Caso

Formulario de Cierre del Caso No. _____			
Indicar Nombre de la Unidad Ejecutora:		<input type="checkbox"/> Unidad Ejecutora de Proyectos del MISPAS <input type="checkbox"/> Unidad Ejecutora de Proyectos del MIVHED	
Indicar Nombre del Proyecto:		Proyecto de Apoyo al Fortalecimiento del Sistema Nacional de Salud de la República Dominicana (P180349)	
Fecha de entrega:			
I. DATOS PERSONALES			
Nombre y apellidos			
Domicilio		Distrito	
II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CASO			
IV. RESUMEN DE LA RESOLUCIÓN Y LAS MEDIDAS PROPUESTAS			
1)			
2)			
3)			
4)			
5)			
V. ACEPTACIÓN DE LA RESOLUCIÓN POR PARTE DE LA PARTE INTERESADA			
Acepto la resolución, las medidas propuestas y el cierre del caso		<input type="checkbox"/> marcar si aplica	
No acepto y solicito proceso de apelación	Razones:	<input type="checkbox"/> marcar si aplica	
Nombre del responsable de atención		Nombre de la parte interesada que presentó la queja o reclamo	
Cargo		Cargo	
Firma		Firma	

Anexo 5: Formulario de registro de incidentes de explotación y abuso sexuales, y acoso sexual (EyAS/ASx)

Formulario de registro de incidentes de explotación y abuso sexuales, y acoso sexual (EyAS/ASx)		Código:	_____
Nombre de la Unidad Ejecutora	<input type="checkbox"/> Unidad Ejecutora de Proyectos MISPAS <input type="checkbox"/> Unidad Ejecutora de Proyectos del MIVHED		
Nombre del proyecto	PROYECTO DE APOYO AL FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD DE LA REPÚBLICA DOMINICANA (P180349)		
Nombre del subproyecto			
Nombre del contratista, proveedor o subcontratista			
Nombre y firma del personal encargado del registro de incidentes de EyAS/ASx en la localidad			
Fecha y hora del incidente			
Lugar de Registro			
Fecha y hora de la Recepción			
Medios de Recepción	a) verbal		
	b) telefónico		
	c) Escrito	carta	
		Correo electrónico	
		Buzón virtual	
		Buzón de sugerencia	
d) Oficina de Atención Permanente			
e) otros medios			
Confidencialidad / Anonimato del reporte	<input type="checkbox"/> Confidencial <input type="checkbox"/> Anónimo <input type="checkbox"/> Consentimiento dar su identidad <input type="checkbox"/> No especificado		
Quién reporta	<input type="checkbox"/> Sobreviviente <input type="checkbox"/> Tercera persona		

	<input type="checkbox"/> Testigo <input type="checkbox"/> Otro (especifique)		
I. DATOS DEL AGENTE GENERADOR			
UEP, MISPAS, MIVHED, SNS			
Contratistas:			
Subcontratistas:			
Proveedores de servicios:			
II. INFORMACION DEL CASO			
2.1. Tipo del caso			
Que va usted a registrar (marque con una x)			
Explotación sexual	<input type="checkbox"/>	Acoso sexual	<input type="checkbox"/> Abuso Sexual
2.2 Breve detalle del incidente			
2.3 Documentación entregada por el titular (informe, fotografías, otros)	<i>indicar</i>		
2.4 Lugar y fecha del caso	<i>indicar</i>		
2.5 Persona Sobreviviente			
2.5.1 Sexo de la persona sobreviviente	<input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Otro / Prefiere no especifica		
2.5.2 Edad o grupo etario de la persona sobreviviente	<input type="checkbox"/> Menor de edad (<18 años) <input type="checkbox"/> Persona adulta (≥18 años) <input type="checkbox"/> No especificado		

2.5.3 Relación con el proyecto	<input type="checkbox"/> Trabajadora del proyecto / contratista <input type="checkbox"/> Miembro de la comunidad <input type="checkbox"/> Personal de la PIU / institución ejecutora <input type="checkbox"/> Otro (especifique)
2.6 Presunto agresor	
2.6.1 Sexo de la persona sobreviviente	<input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Otro / Prefiere no especifica
2.6.2 Edad o grupo etario de la persona sobreviviente	<input type="checkbox"/> Menor de edad (<18 años) <input type="checkbox"/> Persona adulta (≥18 años) <input type="checkbox"/> No especificado
2.6.3 Relación con el proyecto	<input type="checkbox"/> Trabajador del proyecto / contratista <input type="checkbox"/> Miembro de la comunidad <input type="checkbox"/> Personal de la PIU / institución ejecutora <input type="checkbox"/> Otro (especifique)
III: OBSERVACIONES ADICIONALES	
Nombre del responsable de la atención:	
Cargo:	

Anexo 6: Formato de la Matriz de Seguimiento

No.	Información del usuario							Información del caso		Asignación			Cierre de caso		
	Código del caso	Fecha de registro	Nombre	Teléfono	Correo electrónico	Dirección	Anónimo	Tema	Pedido	Área Competente	Fecha	Fecha de respuesta del área	Emisión de respuesta titular	Fecha de cierre	Días de atención
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															

Anexo 7: Formato de encuesta de satisfacción al MQR

Encuesta de satisfacción frente a la atención de una solicitud, queja o reclamo, solicitudes o sugerencias (anónimas y no anónimas)

El Programa de Apoyo al Fortalecimiento del Sistema Nacional de Salud de la República Dominicana, aprobado a través del **Convenio de Préstamo 9620-DO** con el Grupo Banco Mundial, valora mucho su opinión.

Ahora que su proceso ha finalizado, por favor, ayúdenos a medir su nivel de satisfacción con sus respuestas a las siguientes preguntas:

Numero de caso:
En general, ¿está satisfecho(a) con la atención a su solicitud, queja o reclamo? Sí [<input type="checkbox"/>] No [<input type="checkbox"/>]
En una escala de 1 a 5, donde 1 es “nada satisfecho(a)” y 5 es “completamente satisfecho(a)”, por favor, indíquenos cuál es su nivel de satisfacción luego de recibir la respuesta a su solicitud, queja o reclamo. 1 2 3 4 5
¿Su solicitud, queja o reclamo fue resuelto de forma...? Respetuosa: Sí [<input type="checkbox"/>] No [<input type="checkbox"/>] Clara: Sí [<input type="checkbox"/>] No [<input type="checkbox"/>] Oportuna: Sí [<input type="checkbox"/>] No [<input type="checkbox"/>]
¿Tiene alguna recomendación adicional que quiera mencionar?

¡Muchas gracias por sus respuestas!

ANEXO 8: Apelación fuera del MQR del proyecto

Cuando una parte interesada no se encuentre satisfecha con la decisión o resultado de su caso, el presente procedimiento contempla la posibilidad de presentar apelaciones y solicitar una reunión con el coordinador de quejas y reclamos si la persona que desea apelar lo requiere. Es importante destacar, que el proceso de apelación podrá ser utilizado por la persona afectada, solo después de haber agotado el proceso de quejas y reclamos. Antes de llegar a la apelación es importante considerar la mediación o el arbitraje como opciones para resolver las inconformidades. Si no se llega a un acuerdo, las partes pueden recurrir a un tercero imparcial o a otra instancia que crean necesaria.

En este contexto, la Procuraduría General de la República, a través de la Procuraduría Especializada para la Defensa del Consumidor (PROCONSUMIDOR), es la entidad encargada de actuar como árbitro imparcial en los mecanismos de quejas y reclamaciones en la República Dominicana. Además, en casos específicos relacionados con temas de salud, se puede acudir al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS), que supervisa y regular el sector de la salud en el país, siempre que no sea parte involucrada.

Es importante realizar revisiones de manera periódica tanto al MQR como al proceso de apelación establecido en dicho documento, en aras de asegurar su eficacia y transparencia.

A continuación, se presenta un cuadro con los Pasos, Responsables y Tiempos Vinculados al proceso de apelación:

Paso	Actividad	Responsables	Tiempos
1.	Presentación de la apelación La apelación debe ser por escrito, dirigida al director de la UEP del MISPAS. Los afectados pueden hacerlo en persona o a través de correo electrónico incluido en el Manual del MQR.	Parte afectada	
2.	Revisión de la decisión inicial Antes de iniciar el proceso de apelación es necesario que se analice la decisión original, la documentación que la sustentó, y puede ser necesario que se recopile información adicional.	Especialista MQR	3 días hábiles luego de recibida la solicitud de apelación por parte del afectado
3.	Revisión por una instancia imparcial La apelación será revisada por una instancia imparcial, objetiva y con experiencia en el tema, diferente a la que tomó la decisión original.	Se integrará una comisión para el efecto con participación de la UEP y expertos en el tema	10 días hábiles luego de los resultados de la revisión inicial
4.	Resolución de la apelación Si la apelación es aceptada se deben tomar las medidas necesarias para corregir la decisión original y proporcionar una solución adecuada.	Especialista Social	10 días hábiles a partir del fallo oficial de la comisión
5.	Comunicación de la Resolución	Especialista MQR	5 días hábiles a partir de la

	La instancia de apelación debe comunicar de manera clara y oportuna su decisión al interesado, explicando las razones de esta.		resolución oficial de la comisión
6.	Seguimiento y aprendizaje Se debe dar seguimiento a cada apelación para asegurar que se implementen las soluciones, se mejore el mecanismo y se aprenda de la experiencia.	Especialista Social Especialista de Planificación, Monitoreo y Evaluación de la UEP / MISPAS	Desde el ingreso de la solicitud de apelación
7.	Comunicación a las partes interesadas Se debe proporcionar información clara y transparente a todas las partes interesadas durante todo el proceso de apelación.	Especialista MQR	Según avances del proceso
8.	Recursos de apoyo a los interesados Se proporcionará apoyo como asistencia legal, apoyo psicológico si es necesario, a las personas que apelan.	El Especialista Social será el encargado de gestionar el apoyo que se requiere	A solicitud de los interesados

ANEXO 9: Listado actualizado de los proveedores locales y entidades especializadas en servicios de atención y apoyo a las víctimas (VdG) y EyAS/ASx

INSTITUCIONES COMPETENTES PARA RECIBIR DENUNCIAS DE VIOLENCIA DE GENERO						
No.	Instituciones	Función	Dirección	Página Web	Teléfono	Correo
1	Ministerio de Mujer	Tiene como finalidad brindar el acompañamiento a las víctimas de violencia contra la mujer e intrafamiliar, sin discriminación de raza, nacionalidad, religión, condición social, en los diferentes procesos legales llevados a cabo por las usuarias en procura de que se respeten sus derechos humanos, particularmente su derecho a vivir una vida libre de violencia.	Ave. Máximo Gómez, esq. San Martín, #65, Edificio Metropolitano, 5to piso, Santo Domingo, República Dominicana Lugar: Departamento de Atención a la Violencia Contra la Mujer e Intrafamiliar	https://mujer.gob.do/index.php/servicios/asesoria-legal	809-685-3755 Ext. 4511	prevencionmujer@mujer.gob.do
2	Policía Nacional de la República Dominicana	La Dirección Especializada de Atención a la Mujer y Violencia Intrafamiliar de la Policía Nacional es una unidad de naturaleza sustantiva u operativa. A través de los destacamentos policiales intervienen en la recepción y tramitación de las denuncias, así como en la investigación de delitos.	Ave. Leopoldo Navarro No. 402, Gazcue, Santo Domingo, D.N., República Dominicana	https://www.policianacional.gob.do/direcciones/areas-misionales/prevencion/direcciones-especializadas/atencion-a-la-mujer-y-violencia-intrafamiliar/	(809) 682-2151 (809) 685-2020	info@policia.gob.do

3	Ministerio Público o Procuraduría General (Unidades Integrales de Atención a la Violencia de Género, Intrafamiliar y Delitos Sexuales)	La Unidad de Atención y Prevención de la Violencia opera como centro coordinador de las labores de los fiscales y su personal auxiliar investigativo y de atención a víctimas, en los casos de violencia de género, intrafamiliar y de abuso sexual	Ave. Rómulo Betancourt No. 301 Tel. No. 809-533-6668	https://pgr.gob.do/transparencia/ https://observatoriojusticiaygenero.poderjudicial.gob.do/redes/ministerio_publico/depart_delitos_sexuales.aspx	(809-200-1202)	http://fiscaliadn.gob.do
---	--	---	--	--	----------------	---