PROGRAMA DE INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES PARA LA REGIÓN CARIBE
PROGRAMA CARCIP-NICARAGUA

MECANISMOS DE QUEJAS, RECLAMOS Y RESOLUCION DE CONFLICTOS-MQRRC.

Agosto, 2020

Contenido

I. Introducción. 1

II. Objetivo. 3

2.1 Objetivos Específicos. 3

III. **Procedimientos para la atención de Quejas, Reclamos y Resolución de Conflictos (QRRC).** 3

3.1 Procedimientos a seguir: 4

IV. Registro de Quejas, Reclamos y Resolución de Conflictos (QRRC). 7

V. Niveles de respuesta a quejas y reclamos. 7

5.1 Primer nivel de Respuesta. 7

5.2 Segundo nivel de Respuesta. 7

5.3 Tercer nivel de Respuesta. 8

VI. Consulta, Socialización, validación, Monitoreo y seguimiento del MQRRC. 8

VII. Formatos de Registros de las Quejas, Reclamos y Resoluciones de Conflictos. 9

7.1 Formato 1. Registros de quejas y reclamos (anexo 1). 9

7.2 Formato 2. Acta de Conformidad (anexo 2). 9

7.3 Formato 3: Registro y documentación de las Quejas, Reclamos y Resolución de conflictos (Anexo 3). 9

7.4 Listado de los responsables de atender las quejas y reclamos en los municipios (anexo 4). 9

7.5 Lista de guías de quejas y reclamos (anexo 5). 10

VIII. Difusión y Consulta MQRRC. 10

ANEXO 1: Registros de Quejas y Reclamos. 11

ANEXO 2: Acta de Conformidad. 12

ANEXO 3: Control y Registros de las Resoluciones de Quejas y Reclamos. 14

ANEXO 4: Responsables de atender las quejas y reclamos en los municipios, Gobierno Territorial Indígena y en las comunidades. 15

Anexo 5: Lista guía de quejas y reclamos. 16

Abreviaturas

CARCIP	Programa de Infraestructura Regional de Comunicaciones del Caribe.
MQRRC	Mecanismo de Quejas, Reclamos y Resolución de Conflictos.
IT/ITeS	Tecnología de la Información/Servicios Habilitados para Tecnología de la Información.
TELCOR	Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos.
ENATREL	Empresa Nacional de Transmisión Eléctrica.
RACCS	Región Autónoma de la Costa Caribe Sur.
PGAS	Plan de Gestión Ambiental y Social.
PPIA	Plan de Pueblos Indígenas y Afro descendientes.
QRRC	Quejas Reclamos y Resolución de Conflictos.
QR	Quejas y Reclamos.
RC	Resolución de Conflicto.
UCPC	Unidad Coordinadora del Programa CARCIP.
ESAS	Equipo Salvaguarda Ambiental y Social.

I. Introducción.

El Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional (GRUN) de la República de Nicaragua, solicitó apoyo financiero del Banco Mundial (BM) para implementar el Programa de Infraestructura de Telecomunicaciones para la Región Costa Caribe (CARCIP - Nicaragua), a través del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR), cuyo objetivo principal es aumentar el acceso a las redes regionales de banda ancha y, avanzar en el desarrollo de industrias ITy de servicios habilitados por la IT (ITES) en Nicaragua y en la Región del Caribe.

Para garantizar el cumplimiento del objetivo indicado, el programa consta de tres componentes: 1. Desarrollo de redes de Banda Ancha en la Costa Caribe de Nicaragua. 2. Innovación promovida por la Tecnologías de la Información y Comunicación y 3. Apoyo a la ejecución del Programa.

Para la implementación del componente 1 se llevan a cabo 3 procesos de licitación: (i) “Despliegue de Infraestructura para prestar servicios de Banda Ancha fija - móvil Costa Caribe y Departamento de Rio San Juan de Nicaragua”; (ii) habilitación de una red de fibra óptica de aproximadamente 115 kilómetros en el tramo ciudad El Rama-Kukra Hill-Laguna de Perlas; y, (iii) habilitación de acceso a internet de banda ancha en comunidades rurales en los Tramos Waslala – Siuna – Rosita – Puerto Cabezas – Waspam soportados por la red de fibra óptica que desarrolla el Proyecto de banda ancha, financiado por el BID y Corea del Sur.

El BM y TELCOR en conjunto activaron las salvaguardas ambientales y sociales para el programa CARCIP, para la cual se prepararon tres (3) instrumentos: i) Marco de Políticas de Gestión ambiental (MPGA), ii) Marco de Políticas para Pueblos Indígenas y Afrodescendientes (MPPIA), iii) Marco de Políticas de Reasentamiento Involuntario (MPRI). Estos instrumentos tienen el fin de asegurar un adecuado manejo de los aspectos ambientales y sociales durante la implementación del Programa y asegurar el cumplimiento tanto de la legislación nacional como de las políticas de salvaguarda ambiental y social del BM, a fin de potenciar los impactos positivos y minimizar los impactos negativos.

En este orden, para la ejecución del primer proceso de licitación, el Programa CARCIP-TELCOR, elaboró e implementó un Mecanismo de Quejas, Reclamos y Resolución de Conflictos (MQRRC), a fin de que la población de las comunidades donde se desarrollen los sub proyectos tengan un instrumento para que oportunamente puedan presentar sus quejas y reciban repuesta a su entera satisfacción, durante el desarrollo de la obra y a su vez, que se puedan prevenir y evitar problemas entre la comunidad y los trabajadores que están desplegando las obras en todas sus fases: construcción, instalación y operación & mantenimiento. Previo a su implementación, este instrumento fue actualizado y aprobado por el BM en noviembre de 2018.

Actualmente, el componente 1 del programa se encuentra en la etapa de implementación del segundo proceso de licitación. Para su implementación, se ha firmado un **convenio de Colaboración Interinstitucional entre el Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR) y la Empresa Nacional de Transmisión Eléctrica (ENATREL) para el suministro, instalación, comercialización y operación-mantenimiento de 115 Kilómetros de fibra óptica en el tramo El Rama – Kukra Hill - Laguna de Perlas (RACCS).**

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, resulta necesario implementar un mecanismo de quejas y reclamos, con la finalidad de garantizar a la población potencialmente afectada interponer sus inconformidades y obtener resoluciones satisfactorias, resultado de instalación y despliegue de la red de fibra óptica. Considerando que esta segunda fase se desarrollará en otro contexto social y geográfico, se ha actualizado el Mecanismo de Quejas y Reclamos que fue implementado en el primer proceso de licitación. Para ello, se han introducido algunas modificaciones en el MQRRC, especialmente en el apartado "Procedimientos a seguir".

Conforme a lo establecido en la enmienda del acuerdo de financiamiento del crédito 5895- NI, en el marco de Salvaguarda Ambiental y Social, las dos instituciones "ENATREL y TELCOR" han facilitado el Proceso de Consulta, Socialización, Validación y Aprobación de la estructura y el contenido de este "Mecanismo de Quejas, Reclamos y Resolución de Conflictos", en los municipios de: El Rama, Kukra Hill y Laguna de Perlas.

Esta Actividad se ha desarrollado con la participación de las Autoridades Municipales, técnicos de las Unidades Ambientales, técnicos del área de atención social de las alcaldías, técnicos del área de Planificación, técnicos del área de proyecto y autoridades de salud en los Municipios, El Rama, Kukra Hill y Laguna de Perlas, líderes del Gobierno Territorial de las Doce Comunidades de la Cuenca de Laguna de Perlas, líderes comunales de: Empalme La Chalmeca, San Ramón Viejo, La Fonseca, Flor de Pino-Samuel Lau y Haulover.

Debido al contexto de la Pandemia (CONVID-19), para la implementación del proceso de consulta, socialización y validación de los instrumentos Salvaguarda Ambiental y Social, se valoró realizar de manera presencial o virtual. Los especialistas ambientales de las dos instituciones (TELCOR y ENATREL) vía telefónica consultaron con las autoridades locales sobre la situación del COVID-19 en sus respectivos municipios, así como con líderes indígenas y afrodescendientes, teniendo como respuesta que era oportuno de realizar encuentros de trabajos presenciales y desde la consideración de los especialistas al tema, analizaron que los resultados generados de los encuentros virtuales estarían un tanto segados debido a que difícilmente se disponga del tiempo para socializar los documentos y alcanzar lo previsto, como es generar una consulta directa, previa, libre e informada con los actores claves (Gobiernos Municipales, Pueblos Indígenas y Líderes

Comunales) Asimismo, tanto las comunidades indígenas, como los líderes comunales, no disponen de medios tecnológicos para facilitar la comunicación e información. Por las razones mencionadas, se optó realizar el proceso de consulta de manera presencial.

El proceso de socialización se llevó a cabo con todas las medidas de prevención orientadas por las autoridades de salud, para evitar el contagio del COVID 19, tales como:

1. Visitas previas a las instalaciones de las Alcaldías Municipales y valoración de las salas donde se llevaría a cabo la actividad.
2. Definición de los sitios donde se ubicarían las mesas para ubicar los productos de limpieza para el cumplimiento del protocolo COVID-19.
3. Activación del Protocolo "prevención y respuesta" COVID-19 (Disposición de jabón líquido, alcohol, papel toalla, bandeja con alfombra en la entrada de las salas para desinfectar los zapatos).
4. Disposición de sala amplia, mesas, data show, pantalla de proyección y sillas.
5. Distanciamiento de las sillas.
6. Uso de mascarillas.
7. Poco número de participantes para evitar la conglomeración.

Cabe agregar, que en este documento se ha suprimido el "uso de buzón de quejas" sugerencia realizada por los grupos focales consultados.

II. Objetivo.

Establecer procedimientos que garanticen a la población potencialmente afectada interponer sus inconformidades y obtener resoluciones satisfactorias, resultado de instalación y despliegue de la red de fibra óptica.

2.1 Objetivos Específicos.

- Describir el procedimiento para que las y los habitantes afectados presenten de forma verbal o por escrito sus quejas, reclamos y se establezca una resolución al conflicto.
- Dar cumplimiento a la legislación nacional y lineamiento y directrices del Banco Mundial.
- Presentar y socializar el instrumento **"Mecanismo y procedimiento de quejas, reclamos y resolución de conflictos**", a las Autoridades municipales, territoriales y comunales, para su correcta aplicación.

III. Procedimientos para la atención de Quejas, Reclamos y Resolución de Conflictos (QRRC).

En el marco de las experiencias anteriores, se establecen los procedimientos a seguir para que los habitantes de los municipios de El Rama, Kukra Hill y Laguna de Perlas, interpongan sus quejas y reclamos.

3.1 Procedimientos a seguir:

1. La persona agraviada, presentará su queja y reclamo (QR) de forma verbal o por escrito al responsable del libro de registro de incidencias de la comunidad, o tiene la posibilidad de comunicarse directamente con ENATREL y TELCOR, por los siguientes canales:

Canales habilitados para presentar quejas o reclamos:

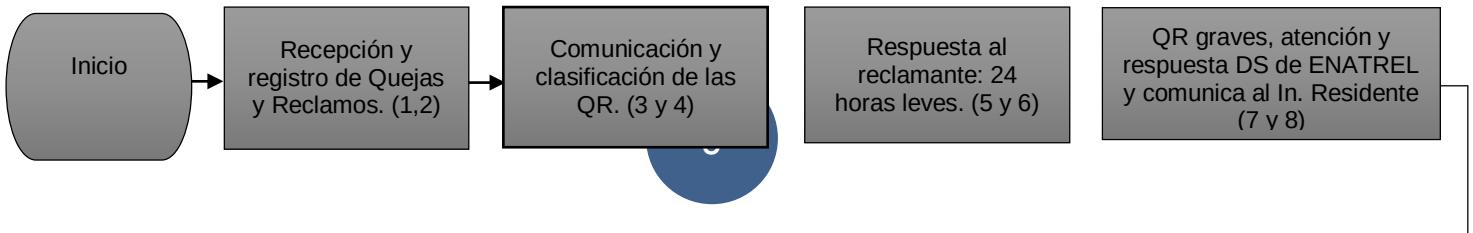
- En forma verbal o por escrito con el responsable del libro de registro de incidencias de la comunidad.
- En forma verbal o por escrito con el responsable del libro de registro de incidencias que se dispondrá en cada municipalidad.
- Personalmente en las oficinas de ENATREL ubicada “De la rotonda Centroamérica 700 m al oeste, Villa Fontana, Managua, Nicaragua” y/o en las oficinas del Programa CARCIP, ubicada en el segundo piso del edificio de Correos de Nicaragua, Managua.
- Por correo electrónico a: nlacayo@telcor.gob.ni. Por teléfono: +505-22559150 extensión 4222

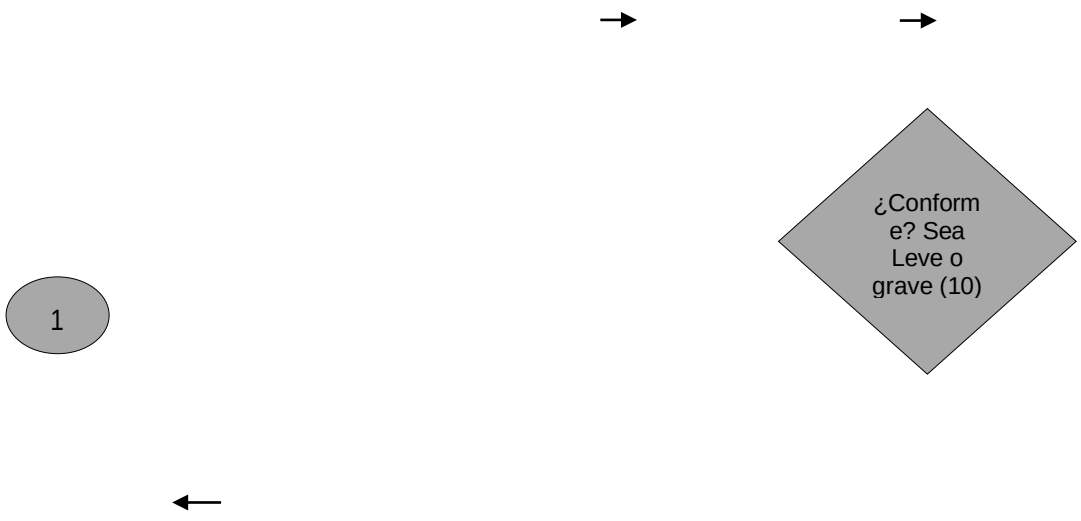
2. El responsable del libro de registro de incidencias de cada municipalidad escribirá la queja o reclamo, indicando fecha, hora, lugar, denunciante (opcional) y algunas observaciones.
3. El responsable del libro de registro de incidencias comunicará de forma inmediata la inconformidad interpuesta por el comunitario al ingeniero residente de ENATREL, ubicado en el tramo de ejecución. Este último procederá actuar a fin de solucionar la queja o reclamo y la registrará en el libro de incidencias que para tal fin portará.
4. El responsable del libro de registro de incidencia junto con el ingeniero residente de ENATREL, revisarán, valorarán, evaluarán y determinarán la magnitud de la QR, (leve o grave) y brindarán una respuesta al afectado.
5. Cuando las QR, son leves, el ingeniero residente del proyecto tendrá un término no mayor de 24 horas para brindar.
6. El ingeniero residente de ENATREL, informará la solución al responsable del libro de registro de quejas y este informará al poblador.
7. Cuando las QR, son graves, y no puedan ser resueltas por el ingeniero residente de ENATREL, deberá enviarla a la instancia superior de ENATREL, para su atención y respuesta, en un período no mayor de cinco días más el término de la distancia.
8. La instancia superior de ENATREL, comunicará formalmente al Ingeniero residente, la respuesta brindada de la QR.

9. Para dar por concluido este procedimiento de QRRC (grave), el ingeniero residente de ENATREL informará la solución brindada de la QR, al responsable del libro de registro de quejas y este informará al poblador la respuesta del incidente.
10. Si el denunciante está conforme con la respuesta brindada de la QR (leve o grave), se procede a registrar y cerrar el caso mediante acta de conformidad entre las partes involucradas. En caso contrario, estará en la facultad de someter a apelación la decisión tomada, mediante comunicación escrita a ENATREL quien realizará la correspondiente investigación y emitirá resolución sobre el caso planteado.
11. En caso de que el habitante o comunitario agraviado no está conforme con la solución emitida, sea por el ingeniero residente (leve) o bien por la instancia superior de ENATREL (grave), podrá este apelar su inconformidad al Programa CARCIP mediante carta escrita razonada y fundamentada. Así mismo, tienen la posibilidad de comunicarse a través de los siguientes medios: +505-22559150 extensión 4222 y correo electrónico nlacayo@telcor.gob.ni.
12. El Coordinador general de la UCPC/TELCOR procederá a investigar a fondo el caso y responder “ha lugar” o “no ha lugar” a la apelación mediante resolución escrita. (La respuesta a la apelación no debe ser mayor de 8 días calendario).
13. En el caso de que sea “ha lugar” solicitará a ENATREL que proceda de acuerdo a lo que orienta el coordinador general de la UCPC/TELCOR en su resolución escrita. En el caso de “no ha lugar”, se procede archivar y cerrar el caso mediante acta. El equipo salvaguarda de ENATREL y del programa CARCIP serán los encargados de notificar al afectado la resolución emitida.
14. Equipo de Salvaguarda Ambiental y Social (ESAS) de ENATREL y de CARCIP-TELCOR darán seguimiento a todo el proceso de las QRRC.
15. ENATREL y CARCIP-TELCOR, archivan y cierran las diligencias del caso.

Para el caso especial de la comunidad de Haulover y de Laguna de Perlas, se activará libro de Registro de incidencias en las instalaciones de la Alcaldía Municipal y en la oficina del Gobierno Territorial Indígenas de las Doce Comunidades, en el caso de esta última instancia, el libro de registro estará bajo la responsabilidad del Coordinador comunal de Haulover.

Ilustración 1. Flujograma de procedimiento para atención a quejas, reclamos y resolución de conflictos.




¿Conform
e? Sea
Leve o
grave (10)
1

IV. Registro de Quejas, Reclamos y Resolución de Conflictos (QRRC).

Las quejas y reclamos serán comunicadas de la siguiente forma:

1. En caso de ser verbales serán tramitadas de manera directa por el ingeniero residente del proyecto o bien comunicadas a los encargados de los libros de registros de incidencia ubicados en las alcaldías municipales y en las comunidades correspondientes, para atenderlas y registrar en el formato indicado para tal fin.
2. Cuando las quejas o reclamos se presenten de manera escrita ser registradas en los libros de registros de incidencias ubicados en las instalaciones de las alcaldías municipales y en las comunidades correspondientes.
3. En dependencia de la gravedad de la queja o reclamo, serán competente para su atención: ingeniero residente del proyecto, ENATREL y UCPC/TELCOR.

V. Niveles de respuesta a quejas y reclamos.

El responsable del libro de registro de junto con el ingeniero residente de ENATREL, revisarán, valorarán, evaluarán y determinarán la magnitud de la QR (leve o grave).

La atención y repuestas, serán administradas en tres niveles:

5.1 Primer nivel de Respuesta.

En el caso de que las quejas o reclamos sean leves, el ingeniero residente o supervisor de la obra, están facultados para revisar, analizar y dar respuesta a los casos presentados. El habitante o comunitario agraviado tiene también la posibilidad de comunicarse directamente con ENATREL y TELCOR, presentándose personalmente en las oficinas, por correo electrónico o por teléfono.

5.2 Segundo nivel de Respuesta.

En el caso de que el ingeniero residente no solucione a satisfacción del afectado su queja o reclamo este pasará a ser evaluado por ENATREL quien procederá a la investigación correspondiente y emitirá una resolución. Si aún el afectado no está satisfecho podrá apelar la decisión.

5.3 Tercer nivel de Respuesta.

En caso de apelar, esta será dirigida a CARCIP-TELCOR, quien hará las correspondientes investigaciones y consulta a ENATREL y emitirá su resolución. Si aún el afectado no está satisfecho apelará como última instancia al Coordinador General del Programa CARCIP, quien emitirá su fallo final.

VI. Consulta, Socialización, validación, Monitoreo y seguimiento del MQRRC.

Para este proceso, se han definido tres visitas de campo durante la instalación y despliegue de la red de fibra óptica.

Acciones e indicadores:

- Consulta, socialización y validación del Instrumento MQRRC. Programa de trabajo, lista de Asistencia, presentación en PowerPoint, documentos consultados y mejorados, dictamen de validación y aprobación y, Galería fotográfica.
- Realizar llamadas semanales de registro y control a los responsables de libros de registro de incidencias en las municipalidades y en las comunidades (adjunto formato). Número de llamadas realizadas y cantidades de casos reportados.
- Primera visita durante el emplazamiento de postes e instalación de herrajes. Números de quejas y reclamos registrados en los libros de Registro de incidencia y sus respectivas resoluciones.
- Segunda visita instalación y despliegue de fibra óptica. Porcentaje de quejas y reclamos atendidos.
- Tercer visita evaluación de la lista de quejas y reclamos planteados en los libros de quejas (pendientes). Cantidad de quejas y reclamos resueltos satisfactoriamente.
-

Como resultado de las visitas de monitoreo y seguimiento, el equipo ESAS de CARCIP-TELCOR y de ENATREL, elaborarán informes en un término no mayor a cinco días laborales posterior a la visita y serán presentados a ENATREL, TELCOR y al Coordinador General del Programa CARCIP-Nicaragua. En el marco del **convenio de Colaboración Interinstitucional entre el Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR) y la Empresa Nacional de Transmisión Eléctrica (ENATREL)**.
El Coordinador de CARCIP enviará cada 6 meses un informe sobre la implementación del MQRRC conjuntamente con los informes de implementación del PGAS y del Plan de Pueblos Indígenas".

VII. Formatos de Registros de las Quejas, Reclamos y Resoluciones de Conflictos.

Para garantizar la efectividad en la resolución de conflictos de las quejas y reclamos que se presenten, se establecerán los siguientes formatos para su registro y control.

7.1 Formato 1. Registros de quejas y reclamos (anexo 1).

Este formato, define tres secciones: Datos de la persona y motivo de la queja, reclamo y observación.

- En la primera sección, “Datos personales”, se debe anotar: Nombre completo de la persona que presenta la queja (Opcional); Etnia sea esta misquita, Mayangna, afrodescendiente o mestiza; comunidad; Municipio / Región.
- En la segunda sección, “Motivo de la Queja o Reclamo”, se deberá anotar: Queja o reclamo que presenta, fecha de recibido, nombre de la persona que lo recibe y a quien comunica.
- La tercera sección, “Observación”, se anota comentarios pertinentes a la queja, si los hubiere.

7.2 Formato 2. Acta de Conformidad (anexo 2).

En el acta de conformidad aparecen datos generales tales como: el nombre del proyecto, hora, fecha, comunidad, etnia. Se incluye resumen de la queja o reclamo presentado, así como la forma en que fue resuelta. El acta se firma por las partes para manifestar su satisfacción con la resolución del caso. En este formulario se pueden anexar documentos y/o fotos, si se disponen. Todos estos formatos serán manejados y controlados por equipo ESAS de ENATREL y UCPC/TELCOR.

7.3 Formato 3: Registro y documentación de las Quejas, Reclamos y Resolución de conflictos (Anexo 3).

Este formato, está estructurado: registro de la queja, segunda estatus del caso, tercera acciones de repuesta y cuarta gestión de la comunicación.

7.4 Listado de los responsables de atender las quejas y reclamos en los municipios (anexo 4).

Para garantizar la efectividad del MQRRC se activará el libro de registro de incidencia en cada Alcaldía Municipalidad y en las comunidades correspondientes. Esta modalidad surge de la etapa de consulta, socialización, validación y aprobación del MQRRC, con los técnicos de cada unidad de gestión ambiental de las respectivas alcaldías y con la dirección de áreas sociales. En el **anexo 4**, se plasma un cuadro con los datos de las personas responsables de los libros de Registro de Incidencias. Adicionalmente, se incluyen los responsables del MQRRC del Gobierno Territorial Indígenas de las Doce Comunidades y de los libros de registro de incidencia en los Gobiernos comunales.

7.5 Lista de guías de quejas y reclamos (anexo 5).

En el anexo 5, se presenta una lista base con diferentes situaciones que pueden ocasionar quejas y reclamos, mostrando el nivel de respuesta, el tipo de queja o reclamo, el responsable de recibir y responder la queja, los involucrados y el área responsable de solución los reclamos o queja planteada. No es una lista exhaustiva y se pueden presentar situaciones que no se muestran en esta lista. Por tanto, debe considerase como una guía.

VIII. Difusión y Consulta MQRRC.

Aprobado por el Banco Mundial el Mecanismo de Quejas, Reclamos y Resolución de Conflictos, será publicado en la página web de las instituciones TELCOR y ENATREL. Asimismo, será entregado en formato digital y físico a las Autoridades del Gobierno municipal de El Rama, Kukra Hill, Laguna de Perlas, Gobierno Territorial Indígena y Afrodescendientes de las Doce comunidades, Gobiernos comunal de Haulover y a los líderes comunales de: Empalme La Chalmeca, San Ramón Viejo, La Fonseca y Flor de Pino-Samuel Lau.

Tabla 9. Presupuesto MQRRC.

No	Gobiernos	Presentación, socialización y entrega del MQRRC.	Primera visita de supervisión MQRRC.	Segunda visita de supervisión MQRRC	Tercera visita de supervisión MQRRC	Sub Total
1	Gobiernos municipales (El Rama, Kukra Hill y Laguna de Perlas), líderes territoriales de las Doce Comunidades y líderes comunales de: Empalme La Chalmeca, San Ramon Viejo, La Fonseca, Flor de Pino y Haulover.	300	200	200	200	$ 900.00
Total General del MQRRC						**$ 900.00**

<u>ANEXO 1</u>: Registros de Quejas y Reclamos.

No	Datos Personales				Motivo de la Queja o Reclamo.				Observación.
	Nombre Completo	Etnia	Comunidad	Municipio/Región	Queja/Reclamo	Fecha de Recibido.	Recibido por:	Comunica:	

ANEXO 2: Acta de Conformidad.

ACTA DE CONFORMIDAD							
DATOS GENERALES							
Proyecto:							
Hora:		Fecha:		Comunidad:		Etnia:	
RESUMEN DE LA QUEJA O RECLAMO y SOLUCIÓN ACORDADA							
FINALIDAD							

Por medio de la presente, los abajo firmantes dejan constancia de encontrarse conforme con la atención de la queja o reclamo descrita en el ítem anterior, la cual se ha resuelto de manera satisfactoria, en los siguientes términos:		
DOCUMENTOS Y/O FOTOS ADJUNTOS		
FIRMAS A SATISFACCIÓN DE PARTES		
Nombres y Apellidos	N° ID	Firma:

ANEXO 3: Control y Registros de las Resoluciones de Quejas y Reclamos.

REGISTRO					ESTATUS		ACCIONES DE RESPUESTA					GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	
Ítem	Fecha de recepción	Lugar de recepción	Detalle de la queja o reclamo	Nombres y Apellidos	Estado (abierto, cerrado, derivado)	Si está abierto, detalle la situación	Solución brindada	Fecha	Responsable	Firma de acta de conformidad	Costos de atención	Documentos generados	Observaciones

ANEXO 4: Responsables de atender las quejas y reclamos en los municipios, Gobierno Territorial Indígena y en las comunidades.

No	Municipio/ Comunidades	Responsable del Mecanismo de Quejas, Reclamos y Resolución de Conflictos. (MQRRC)	Cargo	Contactos. Teléfonos/ Correo
1	**El Rama**	Wilfredo Hermenegildo Mena Montano	Técnico de la Dirección Social	5753-9704
1.1	Alcaldía Municipal			
2	**Kukra Hill**	Myuriel Fabiola Rodriguez Amador	Promotora Social.	**myurieljessuan@gmail.com** 8409-6611
2.1	Alcaldía Municipal			
2.2	Comunidad Chalmeca	Rudy Martinez Hoyes	Líder Comunal	8385-9486
2.3	Comunidad San Ramón Viejo	Eddy Jose Mejía Martinez	Líder Comunal.	8227-6807
2.4	Comunidad La Fonseca	Nelson Jose Bravo Godínez	Docente	5737-8750
2.5	Comunidad Flor de Pino.	Reyna Margarita Gonzales G.	Líder Comunal	8606-4484
3	**Laguna de Perlas**	Yurie Yoconda Downs Barcia	Directora Área Social	**Babydowns19@yahoo.com** 8831-0975
3.1	Alcaldía Municipal.			
3.2	GTIA de las Doce Comunidades.	Kelvin Bernard	Líder Comunal	8693-8557
3.3	Haulover	Kenneth Pondler Downs	Líder Comunal	**Pondlerdowns@gmail.com** 5785-9167

Anexo 5: Lista guía de quejas y reclamos.

Lista de quejas y reclamos

No.	Nivel de Respuestas.	Tipo de queja o reclamo	Área responsable de preparar la repuesta a la queja o reclamo
1	Local/leve	No se realiza limpieza adecuada en cada uno de los sitios de forma regular.	ENATREL y UCPC/TELCOR
2	Local/leve	Ruido por maquinaria u otras actividades en la obra, que afecta a la comunidad	ENATREL y UCPC/TELCOR
3	Local/leve	Interrupción de la vía pública por materiales de construcción, desechos, material residual de excavación.	ENATREL y UCPC/TELCOR
4	Local/leve	Afectaciones por humo producto de quemas en el tramo de la instalación y despliegue de la red de fibra óptica.	ENATREL y UCPC/TELCOR
5	Local/Leve	Comportamiento inadecuado de los obreros como: orinar en la vía pública, uso de palabras soeces, gesticulaciones o acoso callejero.	ENATREL y UCPC/TELCOR
6	Local/Leve	Polvo ocasionado por el hoyado para emplazar nuevos postes.	ENATREL y UCPC/TELCOR
7	Local/Leve	Falta de señalización en el área de excavación pudiese ocasionar accidentes.	ENATREL y UCPC/TELCOR
8	Local/Leve	Compra de animales en veda por el personal de la cuadrilla.	ENATREL y UCPC/TELCOR
9	Local/Leve	Ingreso de licor al área de trabajo durante la ejecución del Proyecto.	ENATREL y UCPC/TELCOR
10	Local/Leve.	Afectaciones por depósitos de desechos, de la empresa, en sitios no autorizados	ENATREL y UCPC/TELCOR
11	Local/Leve	Contaminación de fuentes de agua.	ENATREL y UCPC/TELCOR
12	Local/Leve.	Falta de cumplimiento de las normas de higiene y seguridad del trabajo en la obra.	ENATREL y UCPC/TELCOR
13	Local-ENATREL/Grave	Afectaciones a la población por personal obrero tomado y alterando el orden público.	ENATREL y UCPC/TELCOR

14	Local-ENATREL/Grave.	Deterioro de acceso a la comunidad a causa de camiones o maquinaria pesada utilizada por la empresa en la obra.	ENATREL y UCPC/TELCOR
15	Local-ENATREL/Grave	Afectaciones por tala y aprovechamiento no Autorizado de árboles en la comunidad.	ENATREL y UCPC/TELCOR
16	Local-ENATREL/Grave.	Explotación del banco de materiales de la comunidad sin su debido consentimiento	ENATREL y UCPC/TELCOR
17	Local-ENATREL/Grave.	Afectaciones del medio natural o entorno paisajístico de la comunidad por la disposición y falta de tratamiento de los residuos o desechos generados por la instalación y despliegue de la red de Telecomunicación.	ENATREL y UCPC/TELCOR
18	Local-ENATREL/Grave	Afectaciones por la sustracción, traslado y caza de animales silvestres dentro de las comunidades.	ENATREL y UCPC/TELCOR
19	Local-ENATREL/Grave	Sustracción y comercialización de materiales para la instalación y despliegue de la red de Telecomunicación de fibra óptica.	ENATREL y UCPC/TELCOR
20	Local-ENATREL/Grave	Omisión de pagos por servicios prestados por los comunitarios durante la instalación y despliegue de la red de Telecomunicación de Fibra Óptica.	ENATREL y UCPC/TELCOR
21	Local-ENATREL/Grave	Acoso laboral y sexual.	ENATREL y UCPC/TELCOR

Nota: La queja clasificada como número 21 en el caso de suceder se informará al BM para su debido seguimiento.