



# Procedimiento de queja acerca de intervenciones con el sector privado

Febrero de 2010 – Versión 1.0

## Control e historia del documento: Procedimiento de queja acerca de intervenciones con el sector privado

Título	Procedimiento de queja acerca de intervenciones con el sector privado
Versión	1.0 publicada en febrero de 2010
Idioma original	Inglés
Unidad responsable	Programa de Negocios y Biodiversidad
Desarrollado por	Programa de Negocios y Biodiversidad
Asunto (Taxonomía)	Sector Privado, Quejas
Fecha de aprobación	Febrero de 2010
Aprobado por	Director General Adjunto
Rige para	Miembros de la UICN, miembros de las Comisiones, personal de la Secretaría, socios y público en general.
Propósito	Este Procedimiento tiene por objeto recibir, registrar y dar respuesta a las quejas relativas a la interacción de la UICN con el sector privado.
Forma parte de	Marco de política de control interno de la UICN
Se ajusta a las	Directrices operativas de la UICN para intervenciones con el sector privado
Documentos relacionados	Estrategia de la UICN para el sector privado, Directrices operativas de la UICN para intervenciones con el sector privado
Distribución	Disponible en la Red de conocimiento de la UICN (intranet), y públicamente en la página web de la UICN ( <a href="http://www.iucn.org">www.iucn.org</a> ).

### Historia del documento

Versión 1.0	Publicado en febrero de 2010
-------------	------------------------------

Para más informaciones, sírvase dirigirse a:

Correo electrónico: [grievancebiz@iucn.org](mailto:grievancebiz@iucn.org)

## Introducción

Con el fin de responder a preocupaciones planteadas por algunos constituyentes de la Unión acerca de la interacción de la UICN con el sector privado, la Secretaría de la UICN ha establecido un procedimiento de queja para recibir, registrar y dar respuesta a las quejas.

## Objetivo

Este procedimiento tiene por objeto:

- Establecer un mecanismo para que las partes e individuos concernidos puedan plantear cuestiones y preocupaciones acerca de las intervenciones de la UICN con el sector privado.
- Contribuir a identificar problemáticas y tendencias relativas a la interacción de la UICN con el sector privado.
- Brindar respuestas adecuadas y coordinadas a las cuestiones y problemas planteados.

## Aplicabilidad

Este procedimiento rige para:

- Miembros de la UICN
- Comisiones de la UICN
- Socios
- Miembros del personal de la Secretaría de la UICN
- Público en general.

## Contexto

Desde hace muchos años, la UICN trabaja con el sector privado, en el marco de la visión de una “economía mundial sostenible en la que el sector privado y las organizaciones de conservación ambiental actúan como socios comprometidos y eficaces en la consecución de un mundo justo que valore y conserve la naturaleza”

Si bien la UICN tiene un mandato claro de interacción con el sector privado, emanado de sus miembros y del Consejo, hay muchas ópticas diversas por lo que hace a la realización práctica de dicho mandato. La interacción de la UICN con el sector privado está regulada por una [Estrategia para el Sector Privado \(2004\)](#) y una serie de [Directrices Operativas para Intervenciones con el Sector Privado \(2009\)](#).

## Propiedad

El presente Procedimiento es propiedad del Director/a del Programa Negocios y Biodiversidad de la UICN. En la práctica, la aplicación del procedimiento es coordinada por un miembro del personal del Programa de Negocios y Biodiversidad, que recibe las quejas, las registra en una base de datos, coordina la respuesta y la envía al autor.

# Procedimiento

## 1. Recepción de las quejas

Hay una dirección de correo electrónico exclusivamente dedicada a la recepción de todas las quejas ([grievancebiz@iucn.org](mailto:grievancebiz@iucn.org)). Se dará a esta dirección amplia publicidad a través de las páginas web y del portal de Miembros de la UICN.

## 2. Registro y documentación de las quejas

Se realizarán las siguientes actividades para registrar y documentar las quejas recibidas por la UICN:

- Todas las quejas serán registradas en una base de datos electrónica, con los datos siguientes:
  - autor de la queja;
  - asunto o tema de la queja;
  - fecha de presentación;
  - a quién se remitió internamente la queja dentro de la UICN;
  - respuesta a la queja;
  - cómo y cuándo se dio respuesta a la queja;
  - otras reacciones o seguimiento al asunto.
- Se responderá a todas las quejas por un sistema automático de correo electrónico, confirmando recepción e indicando las etapas siguientes del procedimiento. Se dará una respuesta, en todos los casos, dentro de un plazo de cinco días hábiles.
- La base de datos y las quejas serán tratadas de forma confidencial y sólo tendrán acceso a ellas los miembros autorizados del personal de la Secretaría de la UICN.
- El registro de quejas se mantendrá actualizado.
- Se mantendrá coherencia y coordinación en las respuestas.
- Se elaborarán modelos de preguntas y respuestas frecuentes.

## 3. Examen y evaluación de las quejas

Todas las quejas legítimas se examinarán en base a las cuestiones planteadas, comparándolas con las políticas, estrategias y directrices relativas a la interacción con el sector privado.

## 4. Respuesta a las quejas

El miembro del personal encargado de esta función aplicará el procedimiento siguiente:

- remitirá la queja oportunamente a la persona adecuada;
- establecerá plazos razonables para la respuesta y el seguimiento de las respuestas;
- comunicará al autor de la queja el enfoque aplicado o la respuesta a la queja.

La persona asignada para dar respuesta a la queja contestará de forma oportuna y adecuada a través del miembro del personal encargado.

## 5. Procedimiento a seguir si el autor no está de acuerdo con la respuesta inicial

Si el autor de la queja no está de acuerdo con la respuesta, el Director General Adjunto será informado y actuará como mediador o solicitará instrucciones a la Directora General acerca de las medidas a tomar.

La queja será considerada resuelta cuando el autor esté de acuerdo con la respuesta.

## 6. Evaluación de la eficiencia del proceso

La UICN efectuará una evaluación del procedimiento de queja una vez cumplido un año y a más tardar dos años después del establecimiento del proceso, con el fin de evaluar la eficiencia de su funcionamiento y recomendar mejoras si fuese necesario.