

Galápagos
life fund

MECANISMO DE RECLAMOS

Índice

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
1. INTRODUCCIÓN.....	5
1.1 OBJETIVOS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	5
1.2 PRINCIPIOS OPERATIVOS.....	6
2 MECANISMO DE RECLAMOS.....	6
2.1 NIVELES EN LOS QUE PUEDEN PRESENTARSE RECLAMOS.....	6
2.2 REQUISITOS PARA PRESENTAR UN RECLAMO.....	7
2.3 ACCESO.....	8
2.4 ESTRUCTURA.....	8
2.4.1 <i>Visión general de la gestión de los reclamos.....</i>	<i>10</i>
3 PROCESO DE RECLAMOS.....	11
3.1 PRESENTACIÓN DE UN RECLAMO.....	12
3.2 REGISTRO DE UN RECLAMO.....	12
3.3 ACUSE DE RECIBO DE UN RECLAMO.....	13
3.4 EVALUACIÓN DE LA ADMISIBILIDAD.....	13
3.5 RESPUESTA.....	14
3.5.1 <i>Reclamos directas a GLF.....</i>	<i>15</i>
3.5.2 <i>Reclamos de los beneficiarios.....</i>	<i>15</i>
3.5.3 <i>Procedimientos especiales para casos complejos.....</i>	<i>15</i>
3.6 CIERRE.....	16
4 MECANISMOS DE RECLAMOS INFORMES.....	17
5 LÍNEA DIRECTA DE ÉTICA DE GLF.....	18
ANEXOS.....	20
ANEXO 1 PLANTILLA PARA EL FORMULARIO PARA EL MECANISMO DE RECLAMOS.....	20

RESUMEN EJECUTIVO

Galápagos Life Fund (GLF) está comprometido con interacciones transparentes, justas y receptivas con todas las partes interesadas, haciendo hincapié en la importancia de abordar las quejas de manera constructiva. Con este fin, GLF ha puesto en marcha su propio Mecanismo de Reclamos, que forma parte integrante de su compromiso de mantener altos estándares ambientales y sociales.

Los objetivos principales del Mecanismo de Reclamos de GLF son proporcionar una plataforma confiable y accesible para las partes interesadas afectadas por las decisiones de GLF para expresar quejas y sugerencias, facilitar la resolución rápida y justa de reclamos, y mejorar la transparencia operativa y la rendición de cuentas. El Mecanismo de Reclamos está estructurado para manejar reclamos en dos niveles: directamente relacionadas con proyectos financiados por GLF a nivel de proyecto y preocupaciones operacionales o administrativas más amplias a nivel de GLF. Esto garantiza una gestión global de los problemas con una mayor supervisión y resolución de los problemas sistémicos o estratégicos.

La elegibilidad para presentar una queja se extiende a cualquier comunidad, organización o grupo que se sienta adversamente afectado por las operaciones o proyectos de GLF. Se da cabida a las presentaciones directas y a las presentadas a través de representantes para garantizar la inclusión y la articulación eficaz de las preocupaciones. El mecanismo da prioridad a la confidencialidad y no tiene en cuenta las quejas anónimas para mantener la responsabilidad.

El acceso a los procedimientos de reclamos se difunde ampliamente a través de ubicaciones físicas en las oficinas de GLF, plataformas en línea y actividades de participación, garantizando que las partes interesadas estén bien informadas de sus derechos y de los procesos a su disposición.

El proceso de reclamos está estructurado para gestionar eficazmente las preocupaciones y quejas. Comienza con la fase de presentación, en la que las quejas pueden presentarse a través de múltiples canales accesibles, incluidos formularios en línea y métodos de comunicación directa como el correo electrónico y WhatsApp. Cada queja se inscribe en un registro central de reclamos, lo que garantiza la transparencia y la rendición de cuentas durante todo el proceso. Se acusa recibo en un plazo de 10 días laborables, y se evalúa con prontitud si la queja es más clara y completa. Los reclamos se someten a una evaluación de admisibilidad para garantizar que cumplen los criterios definidos antes de iniciar un proceso de respuesta detallado, adaptado para abordar eficazmente desde los problemas más sencillos hasta los más complejos. Los reclamos se clasifican y tratan en función de su complejidad para garantizar una resolución eficaz. El Comité de Gestión de Reclamos aborda con prontitud los reclamos sencillos con el objetivo de resolverlos rápidamente, normalmente en un plazo de 10 días laborables, para evitar que se agraven. Los reclamos complejos, que implican implicaciones políticas u operativas más importantes, se someten a una investigación exhaustiva, en la que pueden participar expertos externos, y pueden elevarse al Consejo de Administración de GLF para un mayor nivel de escrutinio.

Para mantener una supervisión y eficacia rigurosas, GLF lleva a cabo revisiones trimestrales y auditorías anuales del proceso de reclamos. Se elaboran informes de resultados y un informe anual de seguimiento ambiental y social para evaluar la equidad y eficacia del sistema, integrando datos de reclamos directas y gestionadas por los beneficiarios.

Además, GLF ofrece una Línea Directa de Ética como mecanismo alternativo de denuncia de violaciones a su Código de Conducta y reclamos delicados, proporcionando una vía confidencial para que las partes interesadas denuncien cuestiones de forma anónima si así lo prefieren. Esta línea directa es parte del compromiso de GLF con un enfoque de "no hacer daño", priorizando los derechos y el bienestar de todos los denunciantes y manteniendo la integridad del proceso de reclamos.

1. INTRODUCCIÓN

El Galápagos Life Fund (GLF) reconoce la importancia de mantener interacciones transparentes, justas y receptivas con todas las partes interesadas, lo que incluye atender sus quejas y retroalimentación de manera constructiva. Con este fin, GLF ha establecido su propio Mecanismo de Reclamos adaptado para manejar y resolver preocupaciones y quejas, y retroalimentación general de individuos y grupos directamente afectados por sus operaciones o acciones administrativas. Este mecanismo es parte integral del compromiso de GLF de mantener altos estándares de responsabilidad ambiental y social, asegurando que sus actividades fomenten relaciones positivas y produzcan resultados beneficiosos para las Islas Galápagos y sus habitantes.

El Mecanismo de Reclamos de GLF funciona independientemente de los mecanismos establecidos por los beneficiarios para cuestiones específicas de los proyectos, pero en coordinación con ellos. Está estructurado para gestionar reclamos de mayor alcance, que abarcan cuestiones organizativas y estratégicas que van más allá de los proyectos individuales. Al proporcionar una plataforma central para abordar estas cuestiones, el mecanismo desempeña un papel crucial en la mejora de la responsabilidad general y la transparencia de las operaciones de GLF.

Accesible a través de múltiples canales, como una dirección de correo electrónico específica, un número de WhatsApp, un formulario de presentación en línea en el sitio web de GLF y un buzón físico en la sede de GLF en Puerto Ayora, el mecanismo garantiza que todas las partes interesadas, independientemente de su ubicación o acceso a herramientas digitales, puedan comunicar sus quejas y sugerencias de manera eficaz y sin coste alguno.

1.1 OBJETIVOS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los principales objetivos del Mecanismo de Reclamación GLF son:

- Proporcionar una plataforma fiable y accesible para que todas las partes interesadas, en particular las afectadas por las decisiones o actividades de GLF, puedan expresar sus quejas y sugerencias.
- Facilitar la resolución rápida y justa de los reclamos, evitando así su escalada y fomentando un clima organizativo positivo.
- Mejorar la transparencia operativa y la rendición de cuentas de GLF mediante una documentación meticulosa y una respuesta a los comentarios de las partes interesadas.
- Reforzar la confianza y la cooperación entre GLF y las comunidades, los socios y las partes interesadas con las que se relaciona, garantizando que todas las voces sean escuchadas y tenidas en cuenta en la gobernanza y la gestión del Fondo.

El ámbito de aplicación del Mecanismo de Reclamos de GLF incluye:

- Tramitar las quejas relacionadas con las decisiones estratégicas y las acciones administrativas de la GLF que afecten a sus partes interesadas.

- Abordar las preocupaciones relativas a las políticas y procedimientos generales de GLF, especialmente las que puedan afectar al tejido medioambiental y social de las Islas Galápagos.
- Administrar la retroalimentación y las sugerencias que se relacionen con el papel y desempeño de GLF como organismo de financiamiento y gobierno, más que con asuntos específicos relacionados con los proyectos manejados por los Donatarios.
- Proporcionar una vía suplementaria para abordar los reclamos que no puedan resolverse a nivel de proyecto, garantizando que las cuestiones más complejas o delicadas reciban el nivel adecuado de supervisión.

Este mecanismo no sustituye, sino que complementa los procesos legales y administrativos de resolución de conflictos disponibles a nivel nacional o local. Está diseñado para ofrecer un medio inmediato, culturalmente sensible y accesible para abordar las quejas directamente relacionadas con las actividades de GLF, garantizando que las partes interesadas tengan voz en los esfuerzos operativos y estratégicos del Fondo.

1.2 PRINCIPIOS OPERATIVOS

- **Proporcionalidad:** es proporcional a los proyectos financiados por GLF y debe ser proporcional a los riesgos e impactos potenciales del proyecto en cuestión.
- **Accesibilidad:** es ampliamente accesible para las partes interesadas. Es gratuito para particulares y comunidades.
- **Objetividad y equidad:** gestiona objetivamente los reclamos con equidad para todas las personas.
- **Transparencia y responsabilidad:** gestiona los reclamos con transparencia. Todos los reclamos se tramitan y todos los reclamantes reciben una respuesta en un plazo establecido.
- **Adecuación cultural:** es apropiado para la cultura y el contexto de las comunidades ecuatorianas, especialmente las de Galápagos.
- **Orientada a la resolución de problemas y al aprendizaje:** favorece el diálogo y el consenso para resolver los problemas que causan las quejas y el aprendizaje derivado tanto de la queja como de su solución.

2 MECANISMO DE RECLAMOS

2.1 NIVELES EN LOS QUE PUEDEN PRESENTARSE RECLAMOS

El Mecanismo de Reclamos de GLF ofrece dos niveles primarios para la presentación y resolución de reclamos con el fin de garantizar un tratamiento exhaustivo y adaptado al contexto:

- **A nivel de proyecto:** Los reclamos relacionadas con la ejecución de proyectos financiados por GLF deben presentarse en primer lugar a la organización ejecutora. Este nivel inicial se ocupa

directamente de los problemas a medida que surgen sobre el terreno, facilitando resoluciones rápidas y locales. Permite a las partes interesadas abordar sus preocupaciones rápidamente y dentro del contexto operativo del proyecto específico, promoviendo una resolución de problemas eficaz e inmediata. Si el mecanismo de reclamos (MM) de un proyecto resulta ser ineficaz, inaccesible, o si el reclamante desea específicamente asegurarse de que GLF sea informado directamente, GLF aceptará tales reclamos. En los casos en que una queja se presente directamente a GLF pero se considere inicialmente inelegible porque no se abordó primero a nivel de proyecto, GLF orientará activamente al reclamante. GLF notificará al individuo del procedimiento correcto, explicando la importancia de seguir el proceso establecido para asegurar un manejo eficiente. GLF proporcionará al reclamante la información de contacto y el apoyo necesarios para redirigir su queja al MM apropiado a nivel de proyecto.

- **En Galápagos Life Fund:** Si los reclamos no se resuelven a nivel de proyecto o están relacionadas directamente con las operaciones más amplias de GLF, deben ser elevados a GLF mismo. Esto incluye preocupaciones sobre las políticas generales de GLF, decisiones estratégicas o cualquier problema sistémico dentro de la organización. Las partes interesadas pueden llevar sus quejas a este nivel para asegurar una mayor supervisión y resolución por parte de la alta dirección de GLF, asegurando que todas las inquietudes sean tratadas con la seriedad y atención necesarias.

2.2 REQUISITOS PARA PRESENTAR UN RECLAMO

El Mecanismo de Reclamos de GLF está abierto a cualquier comunidad, organización, parte interesada en un proyecto o grupo que crea que puede ser afectado negativamente por un proyecto financiado por GLF o por las operaciones de GLF.

Este mecanismo acepta propuestas de cualquier comunidad, organización, parte interesada en el proyecto o grupo afectado -que incluye grupos de dos o más personas- que consideren que han sufrido un impacto negativo debido al incumplimiento de las normas de gestión ambiental y social establecidas o de los procedimientos de GLF.

Además de las denuncias directas, también pueden presentarse reclamos a través de representantes¹. Esta disposición es especialmente importante para los grupos comunitarios o las partes interesadas que puedan necesitar ayuda para articular sus preocupaciones de forma eficaz. Para mantener la claridad y la responsabilidad, estos representantes deben aportar pruebas claras de su autoridad para actuar en nombre de otros, y debe revelarse la identidad de las personas a las que representan.

Aunque el mecanismo no contempla las denuncias anónimas para mantener la responsabilidad y la integridad del proceso de reclamos, hace mucho hincapié en la confidencialidad. Los denunciantes

¹ Individuos o entidades que presentan reclamos en nombre de otros que pueden sentir que han sido impactados negativamente por proyectos financiados por el GLF u operaciones del GLF, pero que no pueden o no están seguros de cómo expresar sus problemas directamente. Estos representantes pueden ser abogados, líderes comunitarios, organizaciones no gubernamentales (ONG) o cualquier otra parte autorizada.

pueden solicitar que se mantenga la confidencialidad de su identidad, lo que garantiza su seguridad y protege su intimidad .²

2.3 ACCESO

La información detallada sobre cómo acceder a los procedimientos de reclamos, incluidos los puntos de contacto, los formularios necesarios y las orientaciones, está fácilmente disponible. Esta información se difunde a través de múltiples canales para mejorar la accesibilidad:

- **Ubicaciones físicas:** La información se exhibe en sitios estratégicos tanto dentro de las oficinas de GLF como en lugares asociados con cada proyecto financiado por GLF.
- **Plataformas en línea:** GLF ofrece información detallada sobre su Mecanismo de Reclamación en el sitio web oficial de GLF, junto con secciones dedicadas a cada proyecto financiado.
- **Actividades de participación:** Durante los procesos de consulta y participación de las partes interesadas, GLF distribuye material adicional relacionado con el Mecanismo de Reclamación.

2.4 ESTRUCTURA

GLF emplea un enfoque exhaustivo y sistemático para gestionar los reclamos que surgen directamente de sus operaciones o las que se derivan de los mecanismos de reclamos de sus proyectos financiados.



²las denuncias anónimas se gestionarán a través de la Línea directa de ética <https://glf.lineaconfidencial.com/>

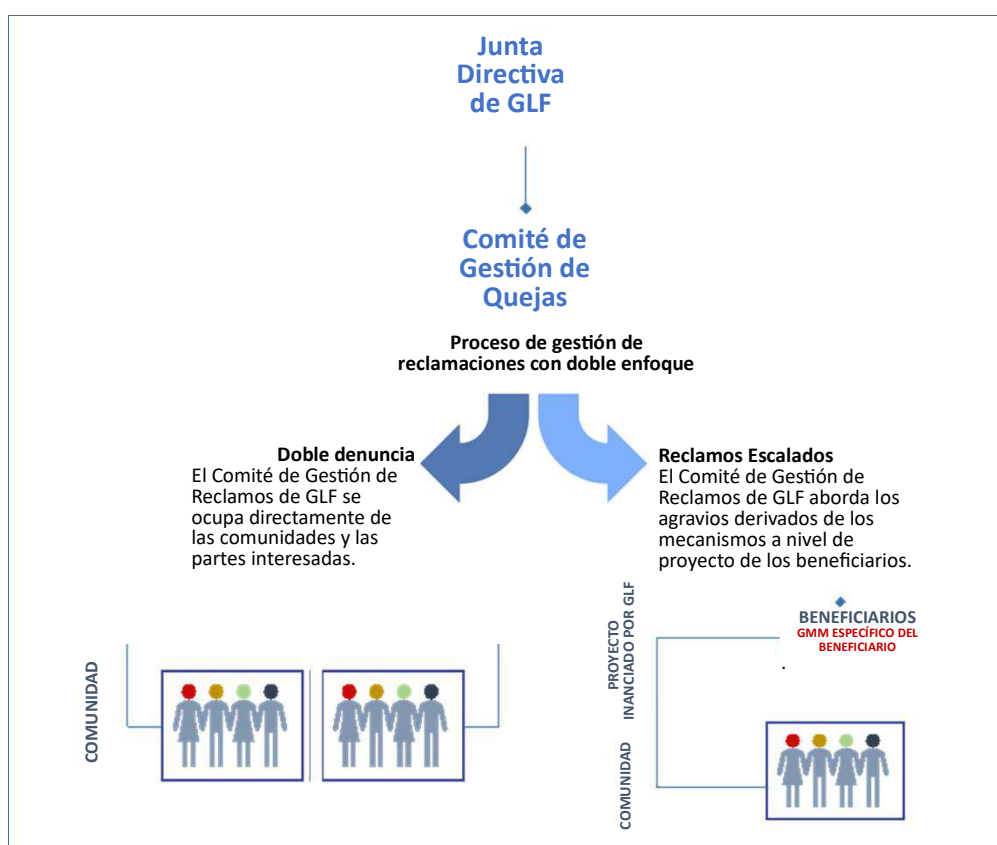


Figura 1 ilustra la relación entre los Mecanismos de Reclamación de los proyectos financiados por GLF y el papel desempeñado por GLF en la resolución de reclamos.

- **Quejas directas a GLF:** GLF recibe quejas directamente de comunidades, organizaciones o individuos que podrían verse afectados por sus actividades o políticas operativas más amplias. Estas quejas directas son manejadas de primera mano por el Comité de Gestión de Quejas de GLF, asegurando que las cuestiones relativas a las prácticas generales de GLF se aborden con prontitud y eficiencia. El comité, que incluye a personal clave como el Responsable de Sostenibilidad, el Responsable de Comunicación, los Responsables de Programas y un Director Ejecutivo de GLF, evalúa cada queja para determinar la respuesta y la acción más apropiadas.
- **Reclamaciones de los beneficiarios:** Además de ocuparse de las quejas directas, el Comité de Gestión de Quejas de GLF también se ocupa de las quejas que son elevadas desde los mecanismos de reclamos establecidos a nivel de proyecto por los beneficiarios de GLF. Esto suele ocurrir cuando los reclamantes consideran que las resoluciones a nivel de proyecto no son satisfactorias o cuando los problemas son demasiado complejos y requieren una intervención de mayor nivel. El comité revisa estas quejas escaladas para proporcionar un nivel secundario de escrutinio y asegurar que las quejas se resuelvan de acuerdo con las normas y expectativas de GLF.

El Comité de Gestión de Reclamaciones de GLF sigue un protocolo estructurado para gestionar los reclamos directos e indirectos, con el fin de garantizar que cada reclamo se registra, evalúa y aborda de manera oportuna y eficaz. Esto incluye la documentación de la queja, la realización de una investigación

exhaustiva, el compromiso con las partes interesadas y la decisión sobre las medidas correctivas adecuadas. Las decisiones y medidas se comunican a los denunciantes, garantizando la claridad y el cierre del asunto.

2.4.1 GESTIÓN DE RECLAMOS

El **Comité de Gestión de Reclamos** de GLF desempeña un papel fundamental en el marco operativo del Galápagos Life Fund, encargándose de gestionar tanto los reclamos directos como las escaladas.



1. **El Director Ejecutivo de GLF o su Representante Designado** asegura que el proceso de gestión de quejas esté alineado con los objetivos estratégicos de GLF y que los asuntos graves o complejos reciban la atención ejecutiva necesaria. Proporciona la supervisión final para el manejo de las quejas de GBVH, tomando decisiones finales sobre las acciones y resoluciones basadas en las recomendaciones de RH y el equipo de investigación.
2. **Oficial de Sostenibilidad:** dirige el comité, centrándose en la integración del proceso de reclamos para garantizar que todas las quejas se gestionan con precisión. Supervisa la aplicación de las políticas en materia de violencia de género y vela por que todas las medidas adoptadas se ajusten al compromiso de GLF con la seguridad y el respeto en el lugar de trabajo.
3. **Oficial de comunicación:** Responsable de gestionar todas las comunicaciones relacionadas con los reclamos, desde las respuestas iniciales a los reclamantes, la comunicación continua durante el proceso de resolución de reclamos y la comunicación final de las decisiones.
4. **Oficial de programa:** aportan conocimientos específicos de sus respectivas áreas de especialización dentro de los proyectos financiados por GLF. Proporcionan conocimientos contextuales sobre los proyectos, para comprender los matices de cada queja que se relaciona con los impactos o las operaciones del proyecto. Aseguran que las políticas y procedimientos de GBVH se integren y cumplan en todos los proyectos financiados por GLF.

3 PROCESO DE RECLAMOS

GLF ha establecido un proceso estructurado de reclamos diseñado para manejar las preocupaciones y quejas de las comunidades, organizaciones o individuos afectados por los proyectos financiados por GLF o por las operaciones mismas de GLF.

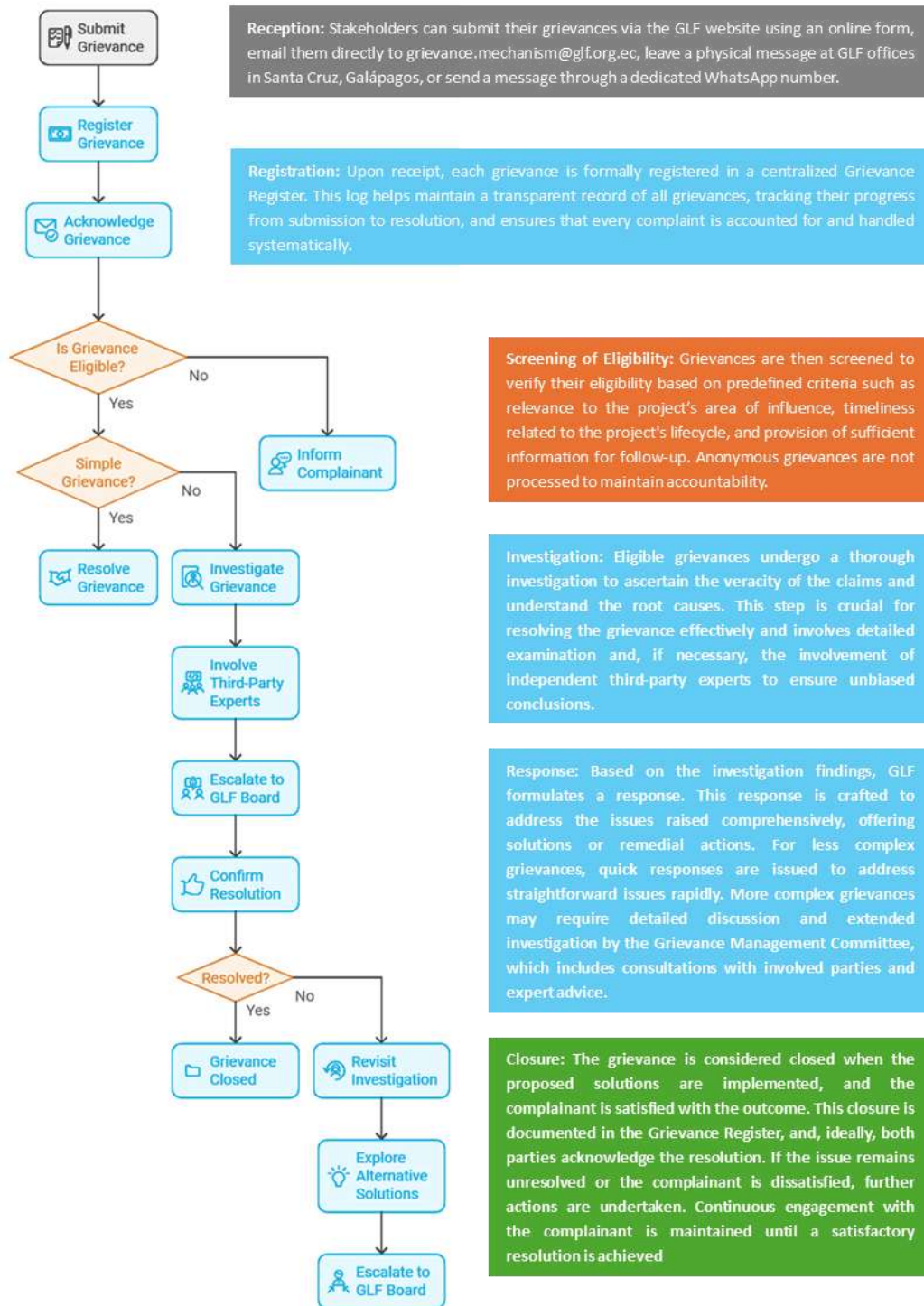


Figura Proceso de reclamos

3.1 PRESENTAR UN RECLAMO

Este paso inicial es crítico ya que establece la base para todo el proceso de resolución de quejas. El objetivo es hacer que este punto de entrada sea tan fácil de usar e inclusivo como sea posible, asegurando que todas las partes interesadas puedan expresar fácilmente sus preocupaciones con respecto a los proyectos financiados por GLF o las operaciones de GLF.

- **Presentación en línea:** Las partes interesadas pueden rellenar un formulario de reclamos disponible tanto en el sitio web principal de GLF como en las páginas específicas dedicadas a los proyectos financiados por GLF. Este formulario digital está diseñado para recoger sistemáticamente toda la información necesaria, garantizando que no se omita ningún detalle crítico.
- **Buzón físico:** Para aquellos que prefieren o requieren métodos fuera de línea, los buzones físicos se encuentran en las oficinas de GLF en Santa Cruz, Galápagos. Este método asegura que las partes interesadas sin acceso a Internet o aquellos que prefieren un método de presentación más tangible todavía pueden presentar sus reclamos.
- **Correo electrónico:** Los reclamos pueden enviarse directamente a la dirección de correo electrónico grievance.mechanism@glf.org.ec, que es supervisada regularmente por el Comité de Gestión de Quejas de GLF.
- **Comunicación por WhatsApp:** Reconociendo el uso generalizado de la mensajería instantánea para la comunicación rápida y fácil, GLF también ha proporcionado un número de WhatsApp donde las partes interesadas pueden enviar sus reclamos. Este método es especialmente útil para actualizaciones rápidas y comunicaciones de seguimiento.
- **Documentación y plantillas:** Para facilitar el proceso de presentación de reclamos, GLF proporciona una plantilla estandarizada que puede encontrarse en el Anexo 1. Esta plantilla está diseñada para guiar a las partes interesadas a través del suministro de la información necesaria para asegurar que sus reclamos se entiendan a fondo y se aborden adecuadamente.

En los casos de violencia de género, GLF puede recurrir a expertos o asesores externos especializados en el tratamiento de estas cuestiones. Esto asegura que las quejas sean evaluadas y tratadas por profesionales con la experiencia necesaria para proporcionar el apoyo y las resoluciones apropiadas. Las quejas que implican cuestiones delicadas pueden ser elevadas directamente a la alta dirección, incluido el Director Ejecutivo de GLF, pasando por alto los canales de procedimiento estándar para asegurar una atención inmediata y de alto nivel.

3.2 REGISTRO DE UN RECLAMO

Tras la recepción de un reclamo, GLF se asegura de que cada asunto quede registrado en un Registro Central de Reclamos. Este registro es un componente esencial del marco de gobernanza de GLF, que garantiza la transparencia y la responsabilidad en todo el proceso de tramitación de reclamos. Cada entrada del registro incluye detalles exhaustivos del reclamo, como la fecha de presentación, la naturaleza del reclamo, la identidad del reclamante y la clasificación inicial del reclamo en función de

su naturaleza y urgencia. El Registro de Reclamos se actualiza dinámicamente a lo largo del proceso de reclamos para reflejar las medidas adoptadas, las decisiones tomadas y las respuestas dadas. El registro se gestiona respetando estrictamente los principios de confidencialidad. El acceso al registro está restringido a los miembros autorizados del Comité de Gestión de Reclamos para proteger la información, garantizar la confidencialidad y evitar la divulgación no autorizada.

3.3 ACUSE DE RECIBO DE UN RECLAMO

Tras la recepción de una queja, GLF se compromete a **reconocerla formalmente en un plazo de 10 días laborables**³. Este acuse de recibo se hace por escrito para garantizar que el reclamante reciba una confirmación tangible de que se está tramitando su reclamo. Durante la fase de acuse de recibo, se evalúa inicialmente si la queja es clara y completa. Si la información proporcionada en el reclamo no es clara o está incompleta, GLF se pondrá en contacto con el reclamante para solicitar detalles adicionales o aclaraciones. Cada acuse de recibo, junto con cualquier correspondencia realizada durante esta fase, se anota en el Registro de Quejas. En él se incluye la fecha en que se acusó recibo del reclamo, cualquier solicitud de información adicional y la respuesta del reclamante.

3.4 EVALUACIÓN DE LA ADMISIBILIDAD

Las quejas y reclamos recibidos deben ser examinados para determinar su admisibilidad. Para que una queja pueda ser considerada por el Mecanismo de Reclamos de GLF, debe cumplir los siguientes criterios:

- La queja debe estar directamente relacionada con las operaciones de GLF o con cualquiera de sus proyectos financiados dentro del ámbito de influencia y responsabilidad de GLF⁴.
- La queja debe especificar claramente los efectos negativos o daños o la percepción de estos efectos/daños causados por las operaciones o actividades de GLF o sus proyectos financiados.
- Debe existir un vínculo demostrable entre las acciones de GLF, o las acciones de un proyecto financiado por GLF y los motivos de la queja para determinar la rendición de cuentas y la responsabilidad por la cuestión planteada.
- La queja debe incluir información de contacto que permita ponerse en contacto con el denunciante para realizar un seguimiento, obtener aclaraciones o comunicar el resultado del

³ Tanto los buzones digitales como los físicos se controlan diariamente y se registran y procesan de la misma manera.

⁴ Cualquier proyecto que reciba apoyo financiero del GLF se considera bajo su influencia, especialmente cuando dicho financiamiento está condicionado a la adhesión a directrices ambientales y sociales específicas establecidas por el GLF. Esto asegura que todos los proyectos, ya sean gestionados directamente o apoyados, se adhieran a las rigurosas normas ambientales y sociales del GLF, con el GLF participando activamente en evaluaciones periódicas para confirmar el cumplimiento e iniciando acciones correctivas cuando se producen desviaciones.

proceso de queja. No se aceptan quejas anónimas para mantener la responsabilidad y garantizar la integridad del proceso de queja.

- La queja debe presentarse dentro de un plazo razonable a partir del momento en que el demandante tuvo conocimiento del asunto para garantizar una investigación y respuesta oportunas.

3.5 RESPUESTA

El proceso está diseñado para ser dinámico, abordando reclamos de diversa complejidad, ya sea que surjan directamente a nivel de GLF o que se deriven de proyectos financiados por GLF. Proporciona tanto vías de resolución directa como mecanismos para la escalada de preocupaciones, asegurando que todas los reclamos se gestionan con la debida diligencia.

Una vez registrada y reconocida un reclamo, el Comité de Gestión de Reclamos de GLF da los primeros pasos para responder. Esto incluye una evaluación preliminar para clasificar la queja como simple o compleja:

- **Reclamos sencillos:** Se trata de cuestiones que pueden resolverse rápidamente y que suelen estar localizadas o implicar soluciones sencillas. El Comité las resuelve directamente en un plazo de 10 días laborables.
- **Reclamos complejos:** Se consideran complejos los asuntos más complicados que requieren una investigación detallada o tienen importantes implicaciones políticas u operativas. Estos reclamos se someten a un minucioso proceso de revisión, que puede implicar debates en el Comité de Gestión de Reclamos o consultas con expertos externos para garantizar una comprensión imparcial y exhaustiva de los asuntos en cuestión. A lo largo de este proceso, se mantiene informado al denunciante, en particular si la investigación debe ampliar el plazo de respuesta.

Si una queja va más allá del comité de gestión o tiene implicaciones políticas importantes, se remite a la Junta Directiva de GLF. Esta Junta actúa como árbitro final de los reclamos que requieren una intervención a nivel ejecutivo, garantizando que las cuestiones más críticas reciban el máximo nivel de escrutinio. En los casos en que un reclamo implique a una institución u organización representada por un miembro de la Junta, o cuando un miembro de la Junta tenga vínculos personales o profesionales con las partes implicadas, la estructura de gobierno de GLF exige la recusación de dicho miembro del proceso de deliberación y toma de decisiones.

Cada paso, desde la recepción inicial hasta la resolución, se documenta meticulosamente en el Registro de Reclamos, incluidos los detalles del reclamo, las acciones emprendidas, los resultados y cualquier medida de seguimiento.

Una vez resuelta un queja, ya sea directa o escalonada, se emite una respuesta detallada al reclamante, en la que se expone la resolución, la justificación y las medidas preventivas futuras. El proceso comienza documentando las acciones acordadas y los plazos en el Registro de Quejas, que sirve de registro oficial. Se fomenta la retroalimentación por parte del reclamante para asegurar que el cierre

sea mutuamente reconocido y satisfactorio, reforzando la confianza y la responsabilidad entre GLF y sus partes interesadas.

3.5.1 RECLAMOS DIRECTOS A GLF

Los reclamos directos son aquellos presentados por comunidades, organizaciones o individuos directamente afectados por las actividades o decisiones operativas generales de GLF. Estas quejas son:

- **Recibidas y evaluadas inicialmente** por el Comité de Gestión de Reclamos de GLF para determinar su naturaleza y urgencia.
- **Resueltas rápidamente** si son problemas simples y localizados que no requieren una investigación exhaustiva.
- **Ameritan mayor investigación** si la queja es compleja, puede implicar revisiones en profundidad y la posible contratación de terceros expertos para garantizar un resultado imparcial.

3.5.2 RECLAMOS ESCALADOS DE LOS BENEFICIARIOS

Los reclamos escalados son aquellos que se originan en las partes interesadas de los proyectos financiados por GLF y se remiten a GLF debido a problemas no resueltos a nivel de proyecto o debido a la gravedad y complejidad de los problemas. Estas quejas se manejan a través de:

- **Revisión secundaria:** Una vez escalada, la queja se somete a una revisión secundaria por parte del Comité de Gestión de Reclamos de GLF para reevaluar las conclusiones iniciales y la justificación de la escalada.
- **Discusión e investigación:** Al igual que los reclamos directos complejas, las cuestiones planteadas pueden requerir una investigación detallada para determinar las causas profundas y las implicaciones más amplias.
- **Resolución y seguimiento:** Las acciones se deciden sobre la base de las conclusiones de las investigaciones, haciendo hincapié en la alineación de los resultados con los objetivos estratégicos de GLF y garantizando el cumplimiento de las normas de gobernanza medioambiental y social.

3.5.3 PROCEDIMIENTOS ESPECIALES PARA CASOS COMPLEJOS

Tanto en el caso de los reclamos directos como en el de las escaladas complejas, se lleva a cabo una investigación detallada para determinar los hechos, identificar las causas profundas y comprender las implicaciones del reclamo:

- **Sesiones especiales:** El comité puede convocar sesiones especiales para centrarse exclusivamente en quejas complejas, garantizando tiempo y recursos dedicados a abordarlas.
- **Investigaciones ampliadas:** En caso necesario, las investigaciones pueden ir más allá de los protocolos habituales e incluir auditorías externas, entrevistas con las partes interesadas e inspecciones in situ.

- **Consulta a expertos externos:** Para mantener la imparcialidad y aprovechar los conocimientos especializados, se puede consultar a expertos externos, especialmente para cuestiones técnicas medioambientales o implicaciones jurídicas. En los casos relacionados con la violencia de género, este equipo incluye profesionales del derecho para ajustarse a las normas jurídicas, expertos psicosociales para el apoyo a las víctimas y especialistas en cuestiones de género para abordar los matices específicos de género.

En los casos en que la queja tenga implicaciones estratégicas, éticas o de reputación significativas para GLF, o si la resolución propuesta por el Comité de Gestión de Quejas es considerada insatisfactoria por el demandante, la queja puede ser elevada a la Junta Directiva de GLF. La Junta Directiva es el máximo órgano decisorio en el proceso de reclamos:

- **Revisión por la Junta Directiva:** La Junta Directiva revisa el reclamo, teniendo en cuenta las recomendaciones y conclusiones del Comité de Gestión de Reclamos. Esta revisión se centra en garantizar que la queja se tramite de conformidad con los objetivos estratégicos y las normas de gobernanza de GLF.
- **Decisión final:** La Junta Directiva puede respaldar la respuesta del Comité, sugerir modificaciones o decidir un curso de acción diferente. Su decisión es definitiva y tiene por objeto resolver la queja de manera global, equilibrando los intereses de todas las partes implicadas y manteniendo la integridad y la reputación de la GLF.

Cuando una queja es clasificada como compleja y requiere una investigación exhaustiva, GLF se asegura de comunicar esta situación al querellante. Tan pronto como se determine que la queja merece una evaluación más amplia, GLF, a través del Responsable del Programa, lo notificará por escrito al demandante. Esta comunicación explicará que debido a la naturaleza de la queja, es necesaria una investigación más profunda para resolver adecuadamente las cuestiones planteadas. La comunicación incluirá una descripción del proceso de investigación, los tipos de análisis o evaluaciones que se llevarán a cabo y los expertos o terceros que podrían participar en el proceso. Se facilitará una nueva estimación del plazo para la resolución de la queja, destacando que el plazo de respuesta original de 60 días laborables puede ampliarse debido a la complejidad de la queja. Se especificará una fecha concreta o un intervalo de tiempo en el que el demandante puede esperar una respuesta. Se ofrecerán detalles sobre cómo el denunciante puede seguir el progreso de la investigación y con quién ponerse en contacto para recibir actualizaciones.

Una vez concluidas la investigación y las discusiones internas, el Comité de Gestión de Quejas de GLF formula una respuesta formal. Esta respuesta se comunica al demandante por escrito, esbozando las conclusiones y las medidas que GLF se propone adoptar.

3.6 CIERRE

Una vez que el Comité de Gestión de Reclamos ha puesto en marcha las acciones necesarias para resolver el problema, esta fase implica varias actividades clave para garantizar una resolución completa y la satisfacción de todas las partes implicadas.

La comunicación con el denunciante es prioritaria durante la fase de cierre. El responsable del programa se compromete directamente con el denunciante a explicarle las medidas adoptadas y a

confirmar su comprensión y satisfacción con la resolución. La respuesta del denunciante se registra para ayudar a evaluar si la queja está cerrada o si es necesario adoptar nuevas medidas. Lo ideal es que ambas partes firmen el reclamo para confirmar su cierre. O, alternativamente, el Comité de Gestión de Reclamos determinará que la cuestión se ha abordado en toda la medida de lo posible.

Si el reclamo no se archiva, se aplican las medidas adicionales necesarias y se mantienen contactos con el denunciante para resolver el problema hasta que se archive el reclamo. El comité examina la información facilitada por el denunciante para comprender los motivos concretos de su insatisfacción. Esto puede implicar la revisión de los resultados de la investigación, la reevaluación de las medidas adoptadas o la consideración de soluciones alternativas que puedan satisfacer mejor las necesidades y expectativas del denunciante.

En algunos casos, la complejidad del reclamo puede requerir nuevos debates o incluso la convocatoria de una sesión especial de la comisión para profundizar en las cuestiones planteadas. En tales sesiones, pueden consultarse expertos o pruebas adicionales para comprender mejor el problema y explorar nuevas vías de resolución.

El comité se mantiene en comunicación activa con el demandante durante todo este largo proceso. Si después de nuevos intentos la queja sigue sin resolverse a satisfacción del reclamante, el comité podría elevar la cuestión a la Junta Directiva de GLF para una revisión final. La Junta Directiva podría ofrecer una perspectiva diferente o autorizar recursos adicionales para abordar la queja.

La decisión final adoptada tras estos esfuerzos exhaustivos se documenta minuciosamente y se informa al denunciante del resultado. Tanto si la queja se resuelve a su satisfacción como si no, la finalización de estos pasos se anota en el Registro de Reclamos como caso cerrado, dejando constancia de que se tomaron todas las medidas posibles para resolver la queja.

4 MECANISMO DE RECLAMOS INFORMES

Para garantizar la supervisión exhaustiva y la eficacia de los procesos de gestión de reclamos, tanto las quejas directas gestionadas por GLF como todas las quejas tramitadas por los beneficiarios están sujetas a rigurosas normas de supervisión e información.

En el centro de este proceso está el Registro de Reclamos, que debe ser mantenido por GLF y todos los procesos de reclamos escalados desde los beneficiarios. Todas las quejas, desde su inicio hasta su resolución, documentando los pasos dados y los resultados alcanzados serán documentados en el registro. Sirve como un documento vivo, que refleja el estado actual de todas las quejas, asegurando que cualquier cambio o actualización se registre inmediatamente.

Los beneficiarios deben mantener este registro actualizado y ponerlo a disposición de GLF cuando éste lo solicite. Esta accesibilidad permite a GLF supervisar la eficacia de los mecanismos de reclamos y garantizar que los beneficiarios cumplen las directrices establecidas.

1. **Frecuencia de aplicación:** GLF realiza una revisión trimestral de todos los informes de reclamos y lleva a cabo una auditoría anual de todo el proceso de reclamos para garantizar su

cumplimiento y eficacia. Esta evaluación rutinaria ayuda a mantener un enfoque coherente y proactivo de la gestión de reclamos.

2. **Indicadores de seguimiento:** Entre los indicadores clave que se controlan figuran el número de reclamos recibidos, el tiempo medio que se tarda en responder y resolver estas cuestiones, y los niveles de satisfacción de las partes interesadas tras la resolución. Estos indicadores son fundamentales para evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos de tramitación de reclamos.
3. **Métodos de elaboración de informes:** GLF elabora informes trimestrales detallados que documentan los aspectos operativos del mecanismo de reclamos y un informe anual de auditoría evalúa además la imparcialidad y rigurosidad de los procedimientos de reclamos.
 - **Informes trimestrales:** Integran datos de las actividades directas de gestión de reclamos de GLF con informes de los beneficiarios sobre sus mecanismos de reclamos a nivel de proyecto.
 - **Informe anual de seguimiento medioambiental y social:** Este informe, que se elabora anualmente, sintetiza los datos de todas las actividades de participación realizadas a lo largo del año. Ofrece un análisis exhaustivo de la eficacia del mecanismo de reclamos, detallando las áreas de éxito y los retos encontrados.

5 LÍNEA DIRECTA DE ÉTICA DE GLF

GLF ha establecido un mecanismo anónimo en línea y por teléfono accesible a empleados, consultores, expertos independientes, trabajadores de la organización y externos, pasantes, voluntarios, socios, comunidades y otras partes interesadas. Esta plataforma permite reportar violaciones al Código de Ética de GLF y Políticas relacionadas (por ejemplo, Derechos Humanos, SEAH, GBVH), así como reclamos sensibles incluyendo temas relacionados con los derechos descritos en el Marco de Políticas de GLF y el Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS) de GLF.

Las denuncias pueden presentarse de forma anónima o confidencial, en español o inglés, en línea o por teléfono. También se aceptan denuncias de terceros.

Cualquier violación del código de ético de GLF o cualquier conducta delicada o ilegal o no ética debe ser reportada a GLF a través de su Línea Directa de Ética en:

<https://glf.lineaconfidencial.com/>

Las preocupaciones y quejas pueden comunicarse en línea por escrito o verbalmente por teléfono. Este mecanismo permite la denuncia anónima de toda falta grave o comportamiento poco ético, incluidos el acoso sexual y el fraude.

Las quejas presentadas a través de la Línea Directa de Ética de GLF son manejadas de manera segura y confidencial por un proveedor de servicios externo independiente. Todos los reportes son investigados inmediatamente antes de ser presentados anónimamente o a la Junta Directiva de GLF para su resolución o, si se considera necesario y se expresa el deseo, a las Autoridades.

GLF prioriza el enfoque centrado en el superviviente: GLF se compromete a un enfoque de "no hacer daño", dando prioridad a los derechos, necesidades y bienestar de las víctimas. Nos esforzaremos por proteger la privacidad de todos los denunciantes, informantes y sujetos de las denuncias, ofreciendo opciones de denuncia confidencial o anónima tanto a nivel de proyecto como de organización. Todas las preocupaciones, informes e investigaciones se tratarán con discreción y los registros se conservarán de forma segura. Las comunicaciones relativas a estos asuntos serán confidenciales.

La Línea Directa de Ética de GLF se promocionará ampliamente a través de los medios de comunicación adecuados y se publicará en todos los medios relacionados con el GM como mecanismo alternativo para denunciar incidentes delicados de conducta no ética o ilegal.

ANEXOS

ANEXO 1 PLANTILLA PARA EL FORMULARIO DEL MECANISMO DE RECLAMOS

PLANTILLA PARA PRESENTAR UN RECLAMO ANTE EL MECANISMO DE RECLAMOS			
<p>Por favor, introduzca su información de contacto y su queja. Esta información se tratará de forma confidencial.</p> <p>Nota: Si desea permanecer en el anonimato, introduzca su comentario/queja en el recuadro siguiente sin indicar ningún dato de contacto; sus comentarios se tendrán en cuenta igualmente.</p>			
1	NOMBRE		
2	DENUNCIA ANÓNIMA	<input type="checkbox"/>	Prefiero que mi queja permanezca anónima
3	INFORMACIÓN DE CONTACTO * Elija al menos una	<input type="checkbox"/>	Correo electrónico:
		<input type="checkbox"/>	Teléfono:
		<input type="checkbox"/>	Dirección postal:
4	FECHA DE PRESENTACIÓN DE ESTA INFORMACIÓN	AAAA-MM-DD	
5	LENGUA DE COMUNICACIÓN PREFERIDA	<input type="checkbox"/> Español <input type="checkbox"/> Inglés <input type="checkbox"/> Otros, especifique:	
SOBRE LA QUEJA			
6	LUGAR DONDE SE PRODUJO EL INCIDENTE O LA QUEJA	Sea lo más específico posible	
7	FECHA DE OCURRENCIA	La fecha en que tuvieron lugar los hechos. Si no conoce la fecha exacta, indique una fecha aproximada.	
		Año: 202?	Mes
		<input type="checkbox"/> Sólo una vez	<input type="checkbox"/> Más de una vez
8	DESCRIPCIÓN DE LOS ACONTECIMIENTOS	<input type="checkbox"/>	Sigue ocurriendo
		¿Describa lo que ocurrió? ¿Dónde ocurrió? ¿A quién le ha ocurrido? ¿Cuál es el resultado del problema?	

PLANTILLA PARA PRESENTAR UN RECLAMO ANTE EL MECANISMO DE RECLAMOS

9	¿QUÉ LE GUSTARÍA QUE OCURRIERA?	Explique cómo le gustaría que se resolviera.
---	---------------------------------	----------------------------------------------