

Anexo G-2 del SGAS del GLF

<*Título del proyecto*>

**Mecanismo de Gestión de Quejas**

<*Organización beneficiaria*>

Versión: <Versión preliminar o final>

Fecha del primer borrador:

Fecha de la última actualización

NOTA:

se trata de una plantilla para uso de las organizaciones beneficiarias.

Esta es la plantilla para el Mecanismo de gestión de quejas de un proyecto. El texto en azul ofrece orientación al beneficiario de la subvención. El texto en negro es una sugerencia para las organizaciones beneficiarias, que puede modificarse en caso necesario.

Índice

[1 Introducción 3](#_Toc180513162)

[1.1 Objetivos y ámbito de aplicación 3](#_Toc180513163)

[1.2 Principios operativos 4](#_Toc180513164)

[2 Gestión de quejas 4](#_Toc180513165)

[2.1 ACCESO 4](#_Toc180513166)

[2.2 Estructura 4](#_Toc180513167)

[2.1 Línea Directa de Ética 5](#_Toc180513168)

[3 Procedimiento de gestión de quejas en los proyectos financiados por el GLF 6](#_Toc180513169)

[3.1 Presentación de una queja 6](#_Toc180513170)

[3.2 Registro de una queja 6](#_Toc180513171)

[3.3 Acuse de recibo de una queja 6](#_Toc180513172)

[3.1 Evaluación de la admisibilidad 7](#_Toc180513173)

[3.2 Respuesta 7](#_Toc180513174)

[3.2.1 Quejas sencillas: Respuestas rápidas 7](#_Toc180513175)

[3.2.2 Quejas complejas: DISCUSIÓN E INVESTIGACIÓN 7](#_Toc180513176)

[3.1 Cierre 8](#_Toc180513177)

[3.2 Informes SOBRE EL Mecanismo de gestión de quejas 8](#_Toc180513178)

[4 Escalada de quejas 8](#_Toc180513179)

[5 Línea Directa de Ética de GLF 9](#_Toc180513180)

[Anexos 11](#_Toc180513181)

[Anexo 1-A- Registro de Quejas 12](#_Toc180513182)

[Anexo 1-B- Plantilla para el formato de presentación de quejas 13](#_Toc180513183)

# Introducción

*Galápagos Life Fund (GLF) ha establecido un mecanismo de gestión de quejas (MGQ ) para asegurar un manejo justo, eficiente y transparente de las quejas y reclamos de las personas afectadas por el proyecto (PAP), miembros de la comunidad, trabajadores y otras partes interesadas del GLF. El MGQ apoya los esfuerzos del GLF para construir relaciones sólidas con las partes interesadas internas y externas y manejar el impacto de sus actividades en las comunidades potencialmente afectadas. El MGQ está diseñado para tener en consideración la retroalimentación positiva y las sugerencias, a la vez que las quejas propiamente dichas. Así mismo, el MGQ está alineado con los requisitos de la Norma de desempeño (ND) 1 de la Corporación Financiera Internacional (IFC[[1]](#footnote-2)) con respecto al manejo de quejas y comunicaciones externas de las comunidades afectadas y otras partes interesadas[[2]](#footnote-3) . El MGQ del GLF es gratuito y accesible a través de varios canales, incluyendo una dirección de correo electrónico, un número de WhatsApp dedicado, un buzón virtual en el sitio web del GLF, y un buzón físico en la sede del GLF en Puerto Ayora, Galápagos.*

*Todos los proyectos financiados por el GLF deben desarrollar e implementar mecanismos de gestión de quejas para asegurar que los PAP, los miembros de la comunidad, los trabajadores y otras partes interesadas potencialmente afectadas, puedan presentar sus quejas a las organizaciones beneficiarias sobre cualquier asunto relacionado con los proyectos, para su consideración y reparación, si es del caso.*

*Se considera una queja a nivel de proyecto cualquier queja, comentario, pregunta, preocupación o sugerencia sobre la forma en que se está ejecutando un proyecto. Puede adoptar la forma de queja específica sobre impactos, daños o perjuicios causados por el proyecto, preocupaciones sobre el acceso al proceso de participación de las partes interesadas o sobre la manera como se han abordado los comentarios y preocupaciones sobre las actividades del proyecto durante su construcción o explotación, o los incidentes o impactos percibidos.*

*Este documento se centra en proporcionar orientación a las organizaciones beneficiarias para apoyar el desarrollo y la aplicación de sus mecanismos de gestión de quejas.*

## Objetivos y ámbito de aplicación

*Los proyectos financiados por el GLF y ejecutados por las organizaciones beneficiarias deben tener su propio mecanismo de gestión de quejas conectado al mecanismo del GLF. Las quejas que no puedan ser resueltas directamente por las organizaciones beneficiarias se elevarán al GLF.*

*Texto sugerido:* El MGQ busca:

* Abordar las quejas y preocupaciones de las partes interesadas con eficacia y transparencia, garantizando respuestas puntuales a cada una de ellas.
* Estar disponible sin costo (ser gratuito) y accesible para todas las personas afectadas por el proyecto.
* Apoyar el desempeño ambiental y social óptimo en el GLF y en los proyectos que financie.
* Construir y mantener la confianza con todas las partes interesadas.

*El mecanismo de gestión de quejas no pretende sustituir a los mecanismos nacionales de resolución de conflictos. Esto significa que las comunidades siempre pueden recurrir a los mecanismos formales del país, incluidos el arbitraje y las vías administrativas o legales, para resolver sus preocupaciones.*

## Principios operativos

*Los mecanismos de gestión de quejas de los proyectos financiados por el GLF se rigen por los siguientes principios:*

* **Proporcionalidad**: Deben ser proporcionales a los proyectos y a sus riesgos e impactos potenciales.
* **Accesibilidad**: Deben ser ampliamente accesibles para las partes interesadas y gratuitos para individuos y comunidades.
* **Objetividad y equidad**: Deben gestionar las quejas de manera objetiva y equitativa para todas las personas.
* **Transparencia y responsabilidad**: Deben manejar las quejas con transparencia, asegurando que todas ellas sean tramitadas y que cada persona que se queje reciba una respuesta en un plazo establecido previamente.
* **Adecuación cultural**: Deben ser apropiados para la cultura y el contexto de las comunidades ecuatorianas, especialmente las de Galápagos.
* **Orientación a la resolución de problemas y al aprendizaje**: Deben fomentar el diálogo y el consenso para resolver los problemas que originan las quejas, así como captar el aprendizaje derivado tanto de la queja como de su resolución.

# Gestión de quejas

## ACCESO

*La información clave sobre el mecanismo de gestión de quejas específico del proyecto, incluyendo los procedimientos, a quién contactar y la manera de hacerlo, estará disponible físicamente en sitios estratégicos del proyecto y en la página web de la organización beneficiaria del proyecto. La información general sobre todos los proyectos financiados por el GLF y el mecanismo de gestión de quejas del GFL se publicará en el sitio web del GLF. Las organizaciones beneficiarias podrán poner a disposición material adicional durante las actividades de consulta y participación de las partes interesadas.*

## Estructura

*La siguiente figura ilustra la relación entre los mecanismos de gestión de los proyectos financiados por el GLF y el papel desempeñado por el GLF en la resolución de las quejas.*

*Los proyectos financiados por el GLF representan el primer nivel de la estructura. Cada organización beneficiaria debe tener su propio mecanismo de gestión de quejas específico. Aunque las quejas de las comunidades y otras partes interesadas relacionadas con un proyecto financiado por el GLF suelen recibirse a nivel de proyecto, también pueden ser recibidas directamente por el GLF.*

*El GLF ha establecido un Comité de gestión de quejas que comprende a las personas que se desempeñen como Oficial de Sostenibilidad, Oficial de Comunicaciones, Oficial(es) de Programa y el/la Director(a)del GLF o la persona que sea su delegada (quien debe ser miembro del personal del GLF). El Comité de gestión de quejas del GLF también se ocupará de las quejas presentadas por las organizaciones beneficiarias.*

*La Junta Directiva del GLF representa el último nivel de la estructura del mecanismo. En este nivel no se reciben quejas directamente sino únicamente quejas que hayan sido escaladas por el Comité de gestión de quejas del GLF.*

Figura 1: Estructura del mecanismo de gestión del GLF



## Línea Directa de Ética

Como mecanismo alternativo, **el Código de Ética del GLF guía a las personas empleadas, beneficiarias, consultoras, expertas independientes, trabajadoras, pasantes y voluntarias en la defensa de los valores fundamentales en su trabajo.** La Línea Directa de Ética del GLF proporciona un canal confidencial y anónimo para que estas personas puedan reporar incidentes delicados, conductas no éticas o conductas ilegales.

**https://glf.lineaconfidencial.com/**

# Procedimiento de gestión de quejas en los proyectos financiados por el GLF

*Texto propuesto:* Todas las quejas se tramitan y se resuelven. El proceso estándar de gestión incluye los siguientes aspectos:

* Recepción
* Registro
* Comprobación de la admisibilidad de la queja
* Investigación
* Respuesta
* Cierre

## Presentación de una queja

*Texto sugerido:* Las partes interesadas presentarán las quejas por escrito:

* Completando el formulario de quejas en línea (en la página del proyecto del beneficiario o en el sitio web del GLF).
* Enviando un mensaje al buzón físico ubicado en: Oficinas GLF, Santa Cruz, Galápagos.
* Enviando un correo electrónico a: *< entre correo electrónico* >
* enviando un mensaje de WhatsApp a *<* *entre número WhatsApp >*

*En el Anexo 1-B figura una plantilla o formulario para presentar quejas. Éste puede ser adaptado por <Organización beneficiaria>. Las quejas deben presentarse con información suficiente para permitir su evaluación y tramitación.*

## Registro de una queja

*Texto sugerido:* Todas las quejas recibidas se registran en el registro de quejas qie por la organización beneficiaria debe mantener. Todos los procesos, acciones, decisiones y respuestas relacionadas con la queja se consignan en el mismo registro.

*En el Anexo 1-A se incluye una plantilla de registro de quejas.*

## Acuse de recibo de una queja

*Texto sugerido:* <Organización beneficiaria> acusará recibo formal de una queja por escrito, dentro de los 10 días hábiles siguientes a su presentación. Si la queja no se entiende bien o si se requiere información adicional, se pedirá aclaración al reclamante durante este paso.

La copia de la respuesta a la gestión será registrada en el registro de quejas por la <Organización beneficiaria>.

## Evaluación de la admisibilidad

Las quejas y reclamos recibidos deben ser examinadas para determinar su admisibilidad. Deben ser procesadas por completo cuando:

* se generen en la zona de influencia del proyecto;
* se generen dentro del tiempo fijado para el manejo y ejecución del proyecto; y
* estén firmadas y faciliten información de contacto a la que pueda notificarse una respuesta (las denuncias anónimas no pueden ser atendidas).

## Respuesta

*Se responderá a todas las quejas admisibles con información pertinente y, cuando sea del caso, se llevarán a cabo acciones para abordar el problema que dio origen de la queja. <Organización beneficiaria> puede responder a quejas sencillas y ubicadas en una sola localidad siguiendo el procedimiento de “quejas sencillas: respuestas rápidas” que se presentan en el punto 3.2.1. Otras quejas más complejas que se consideren elegibles pueden requerir una mayor discusión dentro de <Organización beneficiaria> o una investigación exhaustiva. Todas las respuestas a reclamaciones se consignarán en el registro de quejas.*

### Quejas sencillas: Respuestas rápidas

*El GLF apoya y promueve las respuestas rápidas de las organizaciones beneficiarias a quejas o reclamaciones sencillas. Algunas quejas elegibles son directas, localizadas y vinculadas a una sola causa o a una cadena de causas simples. Siempre que la persona encargada del proyecto pueda resolver una queja, lo deberá hacer. En los casos en que <Organización beneficiaria> pueda responder rápidamente, la queja y su respuesta serán anotadas en el Registro de Quejas por la organización beneficiaria y podrán ser revisadas por el GLF, si fuera necesario.*

### Quejas complejas: DISCUSIÓN E INVESTIGACIÓN

*Texto sugerido:* Si la queja no puede ser atendida por la persona encargada del proyecto, este pasará a discusión del Comité de gestión de quejas, el cual lo atenderá, de acuerdo con su complejidad. Este Comité podrá decidir organizar una sesión especial para presentar una respuesta o asumir una posición en relación con alguna queja compleja. La respuesta debe presentarse por escrito dentro de los 60 días laborables siguientes a la recepción de la queja.

El Comité de gestión de quejas puede decidir contratar los servicios de un tercero si el caso es complejo. El GLF debe ser notificado inmediatamente de una queja compleja.

*Texto sugerido:* Las quejas o reclamaciones admisibles que no sean sencillas y no puedan recibir una respuesta rápida serán investigadas a fondo por *<Organización beneficiaria*>. La investigación tiene por objeto establecer, entre otros, los siguientes aspectos:

* La veracidad de los hechos (si la denuncia es sólida y se refiere a hechos que probablemente ocurrieron).
* La causa de los problemas o cuestiones a que se refiere la gestión
* Responsabilidades de las partes implicadas
* Los motivos para emprender nuevas acciones, incluidas acciones legales
* La necesidad de informar a otras partes relevantes sobre la queja (socios financiadores, oficinas públicas ecuatorianas y otros).
* En los casos relacionados con la violencia sexual y de género (VSG), la respuesta del GLF considerará una perspectiva de derechos humanos, de manera centrada en la víctima, respetando los principios de no hacer daño, confidencialidad, seguridad, no discriminación, participación en los procesos de toma de decisiones y consentimiento informado para la divulgación y el uso de la información.
* La respuesta adecuada a la queja.

## Cierre

*Texto sugerido:* Se implementan las medidas necesarias para resolver el problema, y su conclusión se anota en el registro de quejas.

Deberá informarse a la persona que ha interpuesto la queja de las medidas adoptadas por el proyecto para resolver el problema. El personal responsable debe utilizar los canales de comunicación adecuados para confirmar si esta persona está satisfecha con la respuesta. La respuesta de la persona que ha interpuesto la queja se registra para ayudar a evaluar si la gestión se puede clausurar o si es necesario adoptar nuevas medidas. Lo ideal es que ambas partes confirmen el cierre de la gestión de la queja. Alternativamente, el Comité de gestión de quejas podrá determinar que la queja se ha respondido en la medida de lo posible y clausurarla.

Si la queja no se cierra, se implementan acciones adicionales requeridas y se lleva a cabo un mayor compromiso con el reclamante para abordar el problema hasta que la queja se cierre

## Informes SOBRE EL Mecanismo de gestión de quejas

*Las organizaciones beneficiarias deben mantener el registro de quejas actualizado y ponerlo a disposición del GLF cuando éste lo solicite. Esto incluirá una actualización del estado del trámite de las quejas.*

*Las organizaciones beneficiarias deben informar trimestralmente al GLF sobre el manejo de las quejas.*

# Escalada de quejas

*Texto sugerido:* Las quejas pueden ser escaladas de *<Organización beneficiaria>* al GLF y del GLF a la Junta Directiva de GLF en los siguientes casos:

* Las quejas que no puedan ser respondidas por el *<Organización beneficiaria>* serán elevadas al GLF. Esto puede incluir quejas recibidas por el *<Organización beneficiaria>* que contengan acusaciones graves en su contra, cuya respuesta directa crearía un conflicto de interés real o percibido.
* Las quejas que no puedan ser respondidas por el Comité de gestión de quejas del GLF serán elevadas a la Junta Directiva del GLF. Esto puede incluir quejas recibidas por el GLF que contengan acusaciones graves contra la Directora del GLF, cuya respuesta directa crearía un conflicto de interés real o percibido.

Además, si las medidas adoptadas en relación con una queja no satisfacen a la persona que haya elevado la queja, esta persona puede dirigirse directamente al GLF para registrar una queja.

*<Organización beneficiaria>* informará en detalle al GLF en caso de quejas graves o que no puedan resolverse rápidamente. Las personas que hayan elevado esas quejas pueden decidir presentarlas directamente al GLF.

# Línea Directa de Ética de GLF

Como alternativa al MGQ del GLF, el GLF ha establecido un mecanismo anónimo en línea y telefónico accesible a las personas empleadas, consultoras, expertas independientes, trabajadoras de la organización y externas, pasantes, voluntarias, socias, así como a comunidades y otras partes interesadas. Esta plataforma permite reportar violaciones al Código de Conducta de GLF y políticas relacionadas (por ejemplo, Derechos Humanos, SEAH, VIGA), así como quejas sensibles incluyendo temas relacionados con los derechos descritos en el Marco de Políticas de GLF y el 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 al código de ética de GLF o cualquier conducta sensible o ilegal o no ética debe ser reportada al GLF a través de su Línea Directa de Ética al **https://glf.lineaconfidencial.com/**

Las quejas y preocupaciones pueden ser reportadas en línea por escrito, o verbalmente por teléfono.

Este mecanismo permite la denuncia anónima de toda falta grave o comportamiento no 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.

**El GLF da prioridad a las necesidades de las víctimas:** EL GLF se compromete con un enfoque de "no hacer daño", dando prioridad a los derechos, necesidades y bienestar de las víctimas. El GLF se esfuerza por proteger la privacidad de todos los denunciantes, informantes y sujetos de denuncias, ofreciendo opciones para la presentación de denuncias confidenciales o anónimas 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 del GLF se promocionará ampliamente a través de los medios de comunicación adecuados y se publicará en todos los medios relacionados con los mecanismos de gestión como medio alternativo para denunciar incidentes delicados de conducta poco ética o ilegal.

**https://glf.lineaconfidencial.com/**

# Anexos

# Anexo 1-A- Registro de Quejas

Véase herramienta basada en Excel.

# Anexo 1-B- Plantilla para el formato de presentación de quejas

| FORMATO PARA PRESENTAR UNA QUEJA  |
| --- |
| Por favor, incluya su información de contacto, la cual se tratará de forma confidencial.Nota: Si desea permanecer anónima o anónimo, indíquelo al presentar su queja en el recuadro número 2: su queja será tratada igualmente. |
| 1 | NOMBRE |  |
| 2 | DENUNCIA ANÓNIMA | [ ]  | Prefiero que mi queja permanezca anónima |
| 3 | INFORMACIÓN DE CONTACTO \* Elija al menos una | [ ]  | Correo electrónico: |
| [ ]  | Teléfono: |
| [ ]  | Dirección postal: |
| 4 | FECHA DE PRESENTACIÓN DE ESTA INFORMACIÓN | AAAA-MM-DD |
| 5 | IDIOMA DE COMUNICACIÓN PREFERIDO | [ ]  Español[ ]  Inglés[ ]  Otros, especifique:  |
| SOBRE LA QUEJA |
| 6 | LUGAR DONDE SE PRODUJO EL INCIDENTE O LA RECLAMACIÓN | Sea lo más específico posible |
| 7 | FECHA EN QUE OCURRIÓ | La fecha en que tuvieron lugar los hechos. Si no conoces la fecha exacta, indica una aproximada.  |
| Año: |  | Mes |  | Día |  |
| [ ]  | Sólo una vez  | [ ]  | Más de una vez  | [ ]  | Sigue ocurriendo |
| 8 | DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS | Describa lo que ocurrió: ¿Dónde ocurrió? ¿A quién le ocurrió? ¿Cuál es el efecto de lo que ocurrió? |
| 9 | ¿CÓMO LE GUSTARÍA QUE SE RESOLVIERA? | Explique cómo le gustaría que se resolviera. |

1. Por su sigla en inglés. [↑](#footnote-ref-2)
2. IFC, PS 1, § 3, Objectives, and Guidance Note 1GN3 (2012, revisado el 14 de junio de 2021, disponible [aquí](https://www.ifc.org/content/dam/ifc/doc/2021/20210614-ifc-ps-guidance-note-1-en.pdf)) [↑](#footnote-ref-3)