

# Proyecto Red de Áreas Marinas y Costeras Protegidas



## ¿QUÉ TIPO DE RECLAMOS?

Este mecanismo se aplica exclusivamente a las actividades del proyecto en caso de reclamos sobre la calidad del trabajo o el comportamiento del equipo.



## ¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR UN RECLAMO?

Cualquier persona natural o jurídica residentes en Ecuador en las zonas de intervención del proyecto.



## ¿QUIÉN TRAMITA LAS QUEJAS?

Las quejas son tramitadas por CI-Ecuador como entidad ejecutora del proyecto, a través de su gerente del proyecto.

## ¿CÓMO SE PROCESA LA QUEJA?

1

El Gerente receipta queja verbal o escrita, asigna a técnico(s) del PMU y verifica si la queja está al alcance del proyecto

Si la queja no está al alcance del proyecto

Si la queja sí está al alcance del proyecto

2

Envía una comunicación explicando por qué no se acogió la queja.

Identifica e implementa las acciones para remediar la queja.

3

Se notifica las medidas adoptadas y se acuerda el cierre del caso por medio de la firma de un acuerdo con el reclamante.

Se notifica al usuario y se escala la queja al Comité Directivo, el cual implementará acciones para remediar la queja.

4

Se notifica sobre las medidas adoptadas y se acuerda con el reclamante el cierre del caso por medio de la firma de un acuerdo.

Se notifica al usuario y se facilita el contacto para escalar la queja a la agencia implementadora CI-GEF.

## EJEMPLOS DE QUEJAS

- Incumplimiento de compromisos acordados con las partes interesadas.
- Falta de respeto hacia alguna persona.
- Acusaciones de corrupción, favoritismo, discriminación, acoso sexual o abuso de confianza.

## QUEJAS QUE NO PROCEDEN

- Reclamos no relacionados con el proyecto.
- Cuando se dirige a persona que no forma parte del equipo del proyecto.
- Si han pasado dos o más años desde la fecha de cierre del proyecto.
- Si el reclamo está relacionado con un proceso de adquisición de bienes y servicios, incluidos los servicios de consultoría.

*\*En caso de recibir quejas sobre temas no relacionados, se procederá a enviar información sobre la entidad competente e instancias correspondientes para dirigir su solicitud.*

## INFORMACIÓN DE CONTACTO

Para enviar un reclamo contactar al Gerente del Proyecto Red de AMCP: Manfred Altamirano.



Telf. (02) 979700 ext. 8760



Dirección: Av. Francisco de Orellana y Justino Cornejo, Edificio Gobierno Zonal de Guayaquil. Piso 11 (Guayaquil, Ecuador)



Correo: [quejasredamcp@conservation.org](mailto:quejasredamcp@conservation.org)