



Mecanismo de atención y resolución de quejas

del Equipo Regional de Implementación (RIT) Ecuador - Fase III

Durante la implementación de proyectos financiados por CEPF en Ecuador, es posible que surjan asuntos, insatisfacciones o preocupaciones que deban ser abordados. Para ello, se ha establecido un Mecanismo de Atención y Resolución de Quejas, que recibirá formalmente cualquier queja y trabajará para encontrar una solución pronta y efectiva.

El Fondo de Alianzas para los Ecosistemas Críticos (CEPF) y el Equipo Regional de Implementación (RIT), conformado por Fundación Futuro Latinoamericano en Ecuador, están comprometidos a trabajar con los socios en Ecuador para mejorar colectivamente la forma en que trabajamos.

Si eres un/a beneficiario/a del proyecto financiado por CEPF en Ecuador y tienes algún reclamo, puedes hacerlo ante las instancias correspondientes, detalladas a continuación.

Presentación y procedimiento de resolución de su queja

El equipo encargado de implementar el proyecto recibirá todas las quejas a través del correo electrónico: rit-cepfecuador@ffla.net y enviará un acuse de recibo dentro de las próximas 36 horas hábiles.

Considere también que puede expresar su queja de forma presencial-oral durante las visitas de seguimiento a proyectos, reuniones o talleres.

Instancias de solución de quejas

Instancia

1

- El reclamante presenta su queja al RIT
- El/la Coordinador(a) País desarrolla el plan para abordar la queja.
- El/la Coordinador (a) País comunica la queja y el plan propuesto al CEPF/RIT (en un plazo de 15 días).
- Con la aprobación del CEPF/RIT, el/la Coordinador(a) País implementa el plan.
- El reclamante presenta su queja al RIT

Equipo Regional de Implementación (RIT) Ecuador
Organización: Fundación Futuro Latinoamericano (FFLA)
Dirección: AV. de los Shyris, Quito 170135, Ecuador
correo electrónico: rit-cepfecuador@ffla.net
Directora de Donaciones de Andes Tropicales de CEPF:

Email: cepf@cepf.net Si el reclamante no está satisfecho con la propuesta de solución, **puede presentar su queja al siguiente nivel**, que es la Dirección Ejecutiva de CEPF a través de la Línea de Ética de CI.

- Si la queja no se resuelve, se envía a la Dirección Ejecutiva del CEPF vía la Línea de Ética de CI.
- La Secretaría del CEPF desarrolla un plan para abordar la queja, en consulta con el RIT.
- La Secretaría del CEPF implementa el plan.

Instancia

2

Línea Directa de Ética de CI: línea telefónica gratuita: +1-866-294-8674

Portal web seguro: <https://secure.ethicspoint.com/domain/media/en/gui/10680/index.html>

"El Fondo de Alianzas para los Ecosistemas Críticos es una iniciativa conjunta de La Agencia Francesa de Desarrollo, la Conservación Internacional, la Unión Europea, el Fondo para el Medio Ambiente Mundial, el Gobierno de Japón, y el Banco Mundial. El programa de CEPF en Ecuador cuenta con un financiamiento del Gobierno alemán a través del KfW. La meta fundamental es asegurar que la sociedad civil se dedique a conservar la diversidad biológica."