

Anexo 2. Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQ) del proyecto “Estandarización de las Estaciones Cuarentenarias para la protección de la biodiversidad de las islas Galápagos”.

1. Responsable del MAQ.

El Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQ) será dirigido, en función al Estatuto Orgánico de Gestión por Procesos de la ABG, por la Unidad de Gestión Administrativa de la entidad, en coordinación con el equipo responsable del proyecto. El responsable de la Unidad se encargará de:

- Recibir, registrar y coordinar la respuesta a todas las quejas que se presenten.
- Supervisar el cumplimiento de los plazos de respuesta.
- Gestionar el escalamiento de quejas complejas hacia la Dirección de ABG y, cuando corresponda, hacia el FIAS/ FEIG.

Para estos propósitos, el responsable de la Unidad de Gestión Administrativa tendrá el apoyo del coordinador del proyecto, así como, del equipo técnico y comunicacional de la ABG.

2. Canales de comunicación del MAQ.

El proyecto dispondrá de canales accesibles y gratuitos para que cualquier persona pueda presentar una queja o reclamo de manera anónima o identificada. Los canales habilitados son:

- Correo electrónico del proyecto: info_estacionescuarentenaria@abgalapagos.gob.ec
- Número telefónico institucional: +593 5 2527 023
- Formulario en línea en el sitio web del proyecto: <https://abgalapagos.gob.ec/quejas-proyecto>
- Buzones físicos de mensajes ubicados en las estaciones cuarentenarias de Santa Cruz, San Cristóbal, Isabela y Floreana.
- Recepción de cartas enviadas a las oficinas de la Agencia de Regulación y Control de la Bioseguridad y Cuarentena para Galápagos, Av. Baltra S/N diagonal a la gruta del Divino Niño.

Todos los canales serán difundidos en espacios públicos, boletines del proyecto y reuniones de socialización.

3. Procedimientos para la gestión de quejas y la provisión de respuestas.

El MAQ establece un proceso claro, transparente y accesible para recibir, registrar, procesar y resolver quejas. El procedimiento se aplicará a quejas ambientales, sociales, laborales, de seguridad, conducta del personal, afectaciones a la comunidad o cualquier otro asunto relacionado con la ejecución del proyecto.

- Recepción de la queja (Día 0): la queja puede recibirse por cualquiera de los canales habilitados. Puede ser anónima o identificada. El responsable del MAQ registra la queja en el *Registro Oficial de Quejas* (ROQ).
- Acuse de recibo (máximo 3 días hábiles): se envía confirmación de que la queja ha sido recibida. Si es anónima, se registra internamente sin notificación al denunciante.
- Clasificación y asignación (máximo 5 días hábiles desde la recepción). La queja se clasifica como:
 - Tipo A: Quejas simples (solucionables rápidamente).
 - Tipo B: Quejas moderadas (requieren investigación interna).
 - Tipo C: Quejas graves (ambientales, sociales, VBG, laboral, riesgo grave para la salud o seguridad).
- Investigación y análisis (5–15 días hábiles): se realiza revisión documental, entrevistas, visita de campo si aplica, y se formulan medidas correctivas.
- Respuesta a la queja (máximo 15 días hábiles adicionales): se comunica la resolución propuesta. Si el denunciante no está conforme, puede solicitar una revisión adicional.
- Cierre de la queja: se registra la solución implementada y se archiva la documentación en el ROQ.
- Procedimiento de escalamiento al FIAS/FEIG. Una queja se eleva al FIAS/FEIG cuando:
 - La ABG no logra resolver la queja después de dos rondas de respuesta.

- La queja involucra riesgos graves para la salud, seguridad o derechos de terceros.
- Existe posible incumplimiento de los EAS o del SGAS.

En estos casos, el responsable de la Unidad de Gestión Administrativa, como responsable del MAQ del proyecto, envía un informe detallado al FIAS/FEIG, quien analiza la queja y determina acciones adicionales. Se comunica el plan de acción al denunciante y a la ABG.

11. Transparencia y reporte: se actualizará trimestralmente un reporte consolidado de quejas. La información no mostrará datos personales.

12. Presupuesto del MAQ y fuentes potenciales de financiamiento.

A continuación, se presenta una estimación de costos para la implementación del MAQ durante los 27 meses de ejecución del proyecto.

Presupuesto por rubros.

Rubro	Descripción	Costo estimado (USD)
Implementación del MAQ.	Diseño de protocolos, puesta en marcha.	800
Funcionamiento de canales de comunicación.	Correos, mantenimiento del formulario web.	700
Materiales de divulgación.	Afiches, boletines, señalización del MAQ.	600
Capacitación interna.	Formación en gestión de quejas y respuesta.	900
Monitoreo y reporte.	Consolidación trimestral de datos.	500
Logística y soporte.	Traslados, papelería, buzones físicos.	500
Total estimado:		USD 4.000

Fuentes de financiamiento posibles.

- Presupuesto del proyecto: líneas de fortalecimiento institucional, gestión ambiental y social, comunicaciones.
- Aportes de ABG: espacios físicos, personal técnico, logística interna.
- Aporte del co-ejecutor: Fundación Conservando Galápagos, facilitación comunitaria, materiales de divulgación.
- Contribución del FEIG, cuando corresponde, fortalecimiento de mecanismos de participación.

El MAQ será actualizado durante la implementación del proyecto y se integrará de manera vinculante con el PPPI y el PACAS.