MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS (MAQ)

MANUAL USUARIO EXTERNO

PROYECTO "ESTANDARIZACIÓN DE LAS ESTACIONES CUARENTENARIAS PARA LA PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD DE LAS ISLAS GALÁPAGOS"

El proyecto Estaciones Cuarentenarias, ejecutado por la Agencia de Regulación y Control de la Bioseguridad y Cuarentena para Galápagos (ABG) con el apoyo del Banco de Desarrollo Alemán KfW, Fondo de Inversión Ambiental Sostenible (FIAS) – Fondo para el Control de las Especies Invasoras de Galápagos (FEIG) y coejecutado por Galápagos Conservancy, fortalece la protección de la biodiversidad de las islas con infraestructura, equipos y materiales para reforzar la bioseguridad en las estaciones cuarentenarias de Santa Cruz, San Cristóbal, Isabela y Floreana.

¿Qué es el MAQ y para qué sirve?

El Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQ) es un canal gratuito, confidencial y accesible para que las personas expresen inconformidades, reclamos, dudas o sugerencias relacionadas con el proyecto y reciban una respuesta oportuna.

Forma parte del Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS) y de las salvaguardas ambientales y sociales del proyecto. Su objetivo es recibir, registrar, analizar y resolver de manera oportuna, transparente y confidencial las quejas, reclamos, preocupaciones o sugerencias relacionadas con el desempeño ambiental, social, laboral y operativo del proyecto.

¿Quiénes pueden presentar una queja o reclamo?

Cualquier persona puede presentar una queja o reclamo, de forma anónima o identificada y sin costo. No necesita ser beneficiaria directa del proyecto.

- Comunidades y personas directa o potencialmente afectadas.
- Beneficiarios de fondos, programas y proyectos.
- Trabajadores/as y colaboradores/as.
- Proveedores y contratistas.
- Organizaciones sociales.
- Cualquier parte interesada relacionada con el proyecto de Estaciones Cuarentenarias.

Las quejas pueden presentarse de manera identificada o anónima y no restringe el derecho de las personas a recurrir a instancias administrativas o judiciales externas.

¿Qué tipo de quejas o reclamos se pueden presentar?

El MAQ atiende asuntos vinculados con:

- Impactos ambientales (agua, suelo, emisiones, deforestación, biodiversidad, etc.)
- Impactos sociales (medios de vida, seguridad, salud, comunidades, grupos vulnerables, etc.)
- Aspectos laborales (incumplimiento contractual, acoso laboral, condiciones de trabajo, etc.)
- Integridad y ética (fraude, corrupción, conflictos de interés, mala conducta, etc.)
- Violencia (incluida Violencia Basada en Género).
- Aspectos operativos o técnicos de programas y proyectos.

IMPORTANTE: **El MAQ no atiende quejas o reclamos de actividades, programas o proyectos ajenos al Proyecto de Estandarización de las Estaciones Cuarentenarias**. En estos casos, se podrá orientar o derivar a la autoridad competente, según corresponda.

¿Cuáles son los canales de comunicación del MAQ?

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

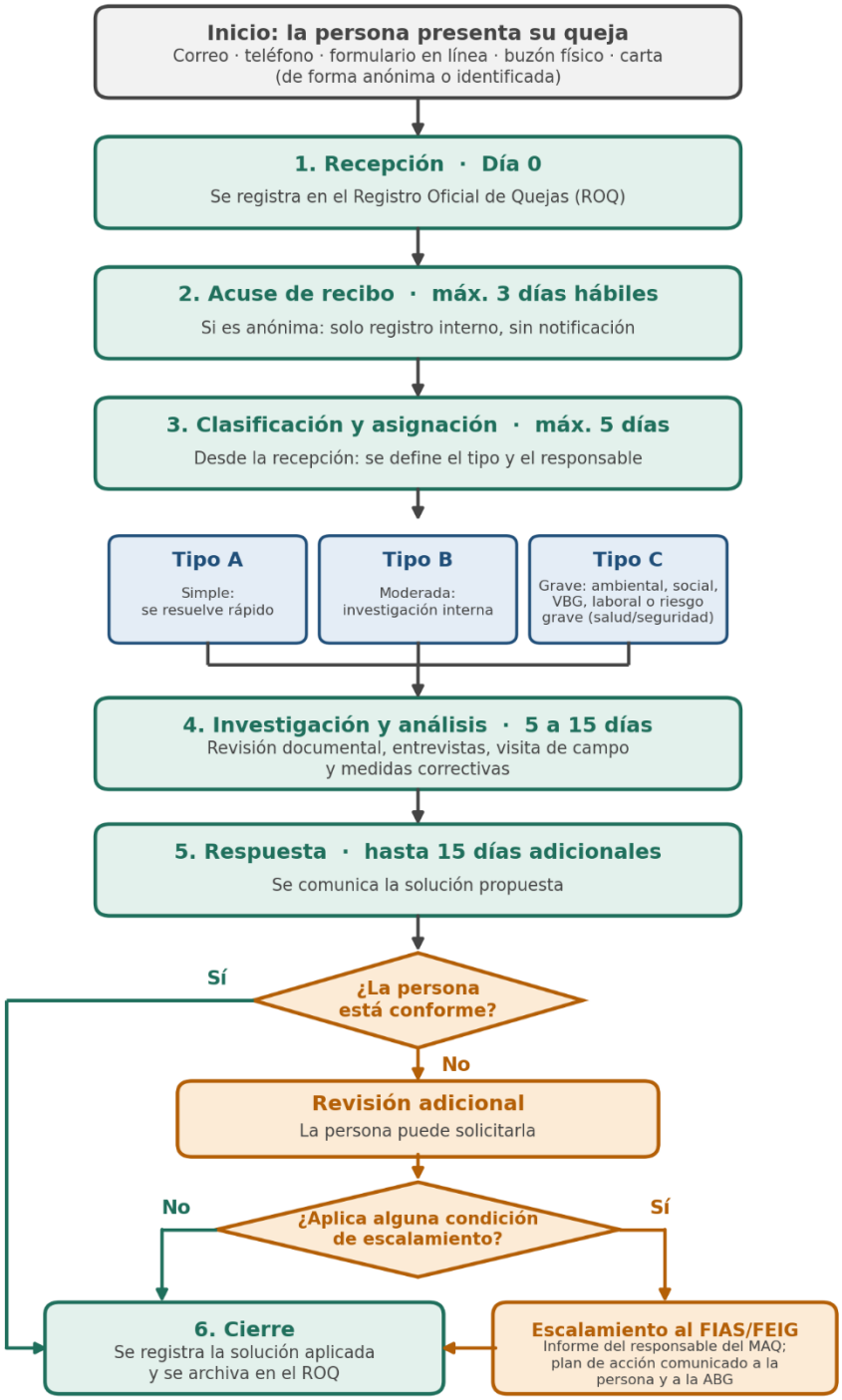
1. Correo electrónico del proyecto: info_estacionescuarentenaria@abgalapagos.gob.ec
2. Número telefónico institucional: +593 5 2527 023
3. Formulario en línea en el sitio web del proyecto: https://estacionescuarentenarias.congalapagos.org.ec/salvaguardas-ambientales-y-sociales/
4. Buzones físicos de mensajes ubicados en las estaciones cuarentenarias de Santa Cruz, San Cristóbal, Isabela y Floreana.
5. 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.

Paso a paso para presentar un caso

1. Elija el canal: correo, teléfono, formulario en línea, buzón físico o carta.
2. Decida si se identifica o no.
    - Si se identifica, indique cómo contactarle.
    - Si es anónima, la queja se registra y se atiende, pero no recibirá confirmación.
    - Puede usar el formulario modelo de la página web: https://estacionescuarentenarias.congalapagos.org.ec
3. Cuente su caso: qué ocurrió, dónde, cuándo, quién está involucrado y qué solución espera.
4. Envíe o deposite su queja por el canal elegido.
5. Espere el acuse de recibido, que se envía en un máximo de 3 días hábiles, siempre que usted se haya identificado.
6. Máximo 15 días hábiles adicionales: se comunica la resolución propuesta.

    Si el denunciante no está conforme, puede solicitar una revisión adicional.

Flujograma de la recepción de quejas



Sus derechos y nuestros compromisos

El MAQ se rige por los siguientes principios:

- **Gratuidad y accesibilidad:** los canales son gratuitos y abiertos a cualquier persona.
- **Anonimato:** puede presentar su queja sin identificarse; se registra y se atiende igual.
- **Transparencia:** el proyecto actualiza cada trimestre un reporte consolidado de quejas, sin datos personales.
- **Atención a casos graves:** las quejas con riesgos graves o posible incumplimiento de las salvaguardas se elevan a la Dirección de la ABG y al FIAS/FEIG.
- **Confidencialidad y no represalias**

Glosario

ABG: Agencia de Regulación y Control de la Bioseguridad y Cuarentena para Galápagos.
MAQ: Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos.
SGAS: Sistema de Gestión Ambiental y Social del proyecto.
ROQ: Registro Oficial de Quejas, donde se registra y archiva cada caso.
FIAS: Fondo de Inversión Ambiental Sostenible.
FEIG: Fondo para el Control de las Especies Invasoras de Galápagos.
VBG: Violencia basada en género.