

MECANISMO DE ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS

EQUIPO REGIONAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA EL HOTSPOT DE LOS ANDES TROPICALES EN BOLIVIA, COLOMBIA Y PERÚ - FASE III

Durante la implementación de su proyecto, hay la posibilidad de que surjan asuntos, insatisfacciones o preocupaciones a resolver vinculados a los proyectos financiados por CEPF. Por ello, **se ha implementado este Mecanismo de Atención y Resolución de Quejas, que recibirá cualquier queja de manera formal y buscará su pronta solución.** El Fondo de Alianzas para los Ecosistemas Críticos (CEPF) y el Equipo Regional de Implementación (RIT), conformado por Profonanpe en Perú, el Fondo Patrimonio Natural en Colombia, y la Asociación Boliviana para la Investigación y la Conservación de los Ecosistemas Andino Amazónicos (ACEAA) en Bolivia, se comprometen a trabajar con los socios para mejorar colectivamente la forma en que trabajamos.

Sr./Sra. Beneficiario/a del proyecto Profonanpe 112577 de CEPF, **si usted, como participante del proyecto, tiene algún reclamo que efectuar, puede hacerlo ante las instancias correspondientes, detalladas a continuación:**

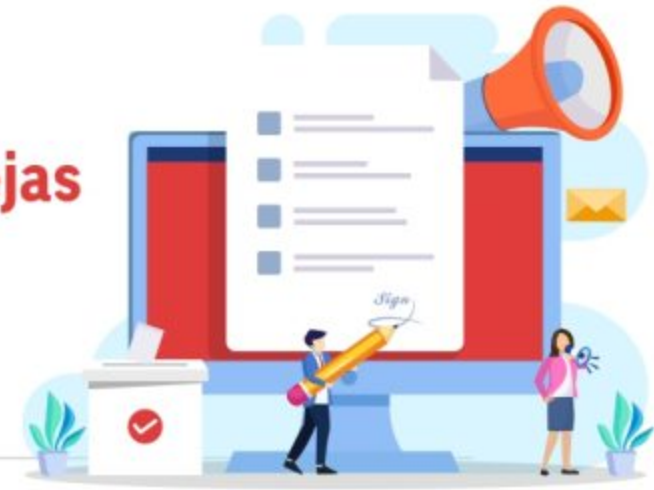


Presentación y procedimiento de resolución de su queja





Todas las quejas serán recibidas por el Equipo Regional de Implementación (RIT), a través del correo **cepf-rit@andestropicales.net**. El acuse de recibo será dentro de las siguientes 72 horas hábiles.

También puede brindarnos su queja vía oral durante visitas de seguimiento a proyectos, en reuniones o talleres.





Primera instancia de solución de quejas

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

Equipo Regional de Implementación (RIT)
Email: cepf-rit@andestropicales.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.



Segunda instancia de solución de quejas

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.

-  1
-  2
-  3

Línea Directa de Ética de CI (línea telefónica gratuita: + 1-866-294-8674 o por el portal web seguro: <https://secure.ethicspoint.com/domain/media/en/gui/10680/index.html>).