

Proyecto de Restauración Ecológica de la isla Floreana

Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos



Isla Floreana – Archipiélago de Galápagos
Noviembre 2024

Índice

1.- Introducción	3
2.- Objetivos del mecanismo	4
3.- Alcance	4
4.- Procedimiento de presentación de la queja o reclamo	5
4.1.- Responsables del mecanismo de quejas / reclamos	5
4.2.- Canales de comunicación.....	5
4.3.- Gestión de las quejas / reclamos.....	5
4.3.1.- Evaluación y priorización de quejas o reclamos	5
4.3.2.- Proceso de resolución	6
4.3.3.- Confidencialidad y protección del reclamante.....	6
4.3.4.- Seguimiento y evaluación	7
4.3.4.- Transparencia y retroalimentación.....	7
Anexos MAQ	8
No. 1: Monitoreo del MAQ	9
No. 2: Formatos del procedimiento de atención de quejas y reclamos.....	10

Control de actualizaciones

Nombre del Proyecto	Restauración ecológica de la isla Floreana
Nombre del documento	Mecanismo de atención de quejas y reclamos, MAQ
Versión	1.0
Estatus	Vigente
Fecha de primera versión	18 de noviembre 2024
Fecha de última actualización	18 de noviembre 2024
Requisitos para actualización	El MAQ se revisará y actualizará cada año. Sin embargo, de existir cambios en el objetivo del proyecto, por pedido de las partes interesadas, los resultados del seguimiento semestral demuestran la necesidad de actualizar este documento o existen quejas relevantes en el MAQ.

1.- Introducción

La isla Floreana ubicada en el archipiélago de Galápagos, es un ecosistema frágil y vulnerable, cuya biodiversidad enfrenta amenazas constantes debido a la presencia de especies invasoras. La erradicación de estas especies, junto con la reintroducción de fauna y flora nativa, es un proceso complejo que involucra múltiples riesgos ambientales, sociales y económicos. El proyecto Restauración Ecológica de Floreana es una iniciativa de conservación ambiental liderada por el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, MAATE, sus instituciones desconcentradas: Dirección del Parque Nacional Galápagos, DPNG y la Agencia de Regulación y Control de la Biodiversidad y Cuarentena para Galápagos, ABG, y con la co-ejecución de la Fundación Jocotoco, que busca restaurar y proteger los ecosistemas nativos de la isla Floreana, en las Islas Galápagos, mediante la erradicación de roedores y gatos ferales de la isla, además de la reintroducción de especies endémicas, con el objetivo de conservar la biodiversidad única de la isla y preservar sus hábitats para las generaciones futuras. Dado que la implementación de estas actividades tiene un impacto significativo en el entorno natural de la isla y en la vida de los habitantes locales, resulta esencial establecer un mecanismo que permita la comunicación efectiva, transparente y accesible entre el proyecto y la comunidad local.

Este documento establece el mecanismo de atención de quejas y reclamos del proyecto **Restauración Ecológica de la isla Floreana**, este mecanismo ha sido diseñado para asegurar que la comunidad residente de la isla y otras partes interesadas (autoridades nacionales y locales, colaboradores del proyecto, trabajadores del proyecto, técnicos de las instituciones vinculadas al proyecto, residentes de las otras islas de Galápagos, prensa local, nacional e internacional, ONGs, turistas en general visitantes al proyecto, entre otros), puedan expresar sus inquietudes y preocupaciones relacionadas con la ejecución del proyecto de manera accesible, transparente y confidencial¹.

¹ Este mecanismo se rige por los principios de participación de partes interesadas y transparencia establecidos en el Estándar Ambiental y Social No. 10 (EAS 10) del Banco Mundial.

2.- Objetivos del mecanismo

1. **Facilitar la participación de la comunidad y las partes interesadas:** La creación de este mecanismo responde a la necesidad de mantener una comunicación abierta y bidireccional con la comunidad y otros actores que puedan verse afectados por las acciones del proyecto. La participación efectiva permite identificar y mitigar problemas en las fases iniciales del proyecto, mejorando así su implementación, especialmente durante la aplicación de los cebos tóxicos y la intervención en áreas de alto valor ecológico, que es cuando pueden surgir preocupaciones de la comunidad local, en especial en temas relacionados con la salud pública, el bienestar del ecosistema, y los derechos y modos de vida de los habitantes de la isla.
2. **Promover la transparencia y la rendición de cuentas:** Al brindar una vía formal para registrar y dar seguimiento a las quejas y reclamos, este mecanismo refuerza el compromiso del proyecto con la transparencia, facilitando que la comunidad tenga acceso a información actualizada sobre cómo se están gestionando las inquietudes planteadas y qué medidas se están tomando en respuesta.
3. **Asegurar el respeto a los derechos de las partes interesadas:** Este mecanismo garantiza un entorno de respeto, confidencialidad y protección para todos los reclamantes. Se ofrece un espacio libre de represalias donde cualquier persona afectada por el proyecto puede expresar sus preocupaciones con confianza y sin temor a consecuencias negativas.
4. **Optimizar la gestión de quejas y promover la mejora continua:** Al establecer un proceso formal y estructurado para la recepción, clasificación y resolución de quejas, el proyecto se compromete a identificar patrones recurrentes y oportunidades de mejora que contribuyan a reducir los impactos negativos y a fortalecer la relación con la comunidad.

3.- Alcance

Este mecanismo abarca la recepción, evaluación, resolución y seguimiento de quejas relacionadas con los diversos impactos del proyecto de Restauración Ecológica de la isla Floreana. Los tipos de quejas que el mecanismo atenderá incluyen, pero no se limitan a:

- **Impactos ambientales:** Cualquier inquietud sobre el uso de los cebos tóxicos, la afectación de especies nativas y el riesgo para el ecosistema.
- **Impactos sociales:** Inquietudes sobre la participación de la comunidad en la toma de decisiones, la transparencia del proceso y la colaboración interinstitucional.
- **Salud pública y bienestar animal:** Quejas sobre posibles efectos en la salud de la comunidad debido a actividades del proyecto o conflictos con fauna nativa y doméstica.
- **Derechos del trabajador y humanos:** Quejas relacionadas con el respeto de los derechos de los trabajadores del proyecto, género, trabajo infantil y comunidades afectadas por el proyecto.

Exclusiones:

Este mecanismo no atenderá reclamos que no estén directamente relacionados con las actividades del proyecto de “Restauración ecológica de la isla Floreana”. En caso de existir alguna queja o caso que involucre impactos ambientales o sociales en las islas, estos se derivarán a las autoridades competentes si es necesario.

4.- Procedimiento de presentación de la queja o reclamo

4.1.- Responsables del mecanismo de quejas / reclamos

Las personas responsables del mecanismo de atención de quejas y reclamos son:

- Arturo Izurieta, Director del Parque Nacional Galápagos (DPNG)
- Jean Pierre Cadena, Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de la Biodiversidad y Cuarentena para Galápagos (ABG)
- Víctor Carrión, Fundación de Conservación Jocotoco – Programa Galápagos, que también es responsable de la gestión documental, registro y seguimiento de las quejas o reclamos y coordinador institucional para la gestión del reclamo / queja.

4.2.- Canales de comunicación

Para asegurar que todos los miembros de la comunidad y las partes interesadas tengan acceso al mecanismo, el proyecto ofrece múltiples canales de comunicación. Las partes interesadas pueden presentar sus quejas a través de:

- **Línea telefónica:** Número de contacto dedicado al mecanismo de quejas, disponible las 24 horas para recibir llamadas de la comunidad o recepción de mensajes por WhatsApp. Telf.: +593 93 974 9941.
- **Correo electrónico:** Dirección de correo electrónico exclusiva para la recepción de quejas del proyecto, accesible para todas las partes interesadas. Email: info.proy.floreana@gmail.com
- **Formulario en línea:** Disponible en el sitio web oficial del proyecto para facilitar la presentación remota de quejas, incluso desde dispositivos móviles. Web: <https://floreanavuelveaflorear.ec>
- **Buzones físicos:** Instalados en puntos de alta accesibilidad en la isla, como las oficinas de la Dirección del Parque Nacional Galápagos, Fundación Jocotoco y casa parroquial en Puerto Velasco Ibarra.

4.3.- Gestión de las quejas / reclamos

4.3.1.- Evaluación y priorización de quejas o reclamos

Las quejas o reclamos recibidas se deben evaluar y priorizarán de acuerdo con su impacto potencial y la urgencia de respuesta, permitiendo una gestión eficaz y un uso óptimo de los recursos. Las categorías de prioridad incluyen:

1. **Alta prioridad - Alto impacto ecológico y social:** Quejas que indican un impacto directo y significativo sobre el ecosistema y las especies nativas, incluyendo cualquier evidencia de riesgo ambiental o daño a la biodiversidad (especialmente por el uso de los cebos tóxicos utilizados en el proyecto), también puede implicar el riesgo a la salud o a la vida de las personas involucradas en el proyecto.
2. **Media prioridad - Impacto en salud pública o bienestar comunitario:** Quejas que afectan la salud, el bienestar general de la comunidad o la convivencia con fauna nativa y doméstica (que no implique un riesgo inminente a la vida de las personas involucradas en el proyecto).

3. **Baja prioridad - Inquietudes operativas:** Quejas que no representan un riesgo inmediato pero que afectan la percepción de transparencia o la relación entre el proyecto y la comunidad.

Cada queja o queja se debe clasificar y documentar en un registro de seguimiento que permite priorizar la atención de las quejas más graves y establecer un cronograma de respuesta acorde a la magnitud de la queja.

4.3.2.- Proceso de resolución

El proceso de resolución de quejas / reclamos se compone de las siguientes etapas:

1. **Recepción y confirmación de la queja / reclamo:** se debe enviar un acuse de recibo a la persona / organización (reclamante) dentro de las primeras 24 horas después de presentada la queja, junto con un número de referencia para facilitar el seguimiento.
2. **Evaluación preliminar:** en un plazo de 3 días hábiles, el coordinador del proceso de resolución de quejas, clasifica la queja, comunica a los encargados de las otras instituciones ejecutoras del proyecto (DPNG y ABG) y en caso de que el reclamo amerite, solicita la designación de un técnico especialista de cada institución ejecutora para revisar y clasificar la queja en función de su prioridad y define un plan de acción inicial de emergencia.
3. **Investigación y respuesta inicial:** El coordinador del proceso de resolución de quejas, debe recolectar la información necesaria (fotos, archivos, videos, etc.) y realizar la investigación respectiva. Si el caso amerita lo realiza en conjunto con el equipo técnico especialista designado y se coordina con otras organizaciones / instituciones si es necesario. Este proceso no debe tomar más de 15 días hábiles, dependiendo de la complejidad de la queja.
4. **Resolución y cierre:** Se comunica la resolución al reclamante, detallando las acciones tomadas y los plazos de implementación, y se registra la queja como “resuelta” en el sistema de seguimiento. Se debe solicitar al reclamante su retroalimentación, para saber si esta satisfecho con las acciones tomadas para solventar la queja o reclamo.
5. **Monitoreo post-resolución:** Cada queja resuelta es revisada periódicamente para asegurar que las medidas adoptadas sean efectivas y que no sucedan nuevamente o que se observen impactos adicionales.

Cada caso se documenta detalladamente y se guarda en un archivo digital para referencia futura y análisis estadístico de patrones de quejas.

4.3.3.- Confidencialidad y protección del reclamante

La confidencialidad de todas las partes involucradas en el mecanismo de quejas y reclamos es vital (salvo que el reclamante no tenga inconveniente en revelar su nombre o el reclamo sea público, como por ej. redes sociales). Las quejas se gestionarán de forma anónima si el reclamante lo solicita, y su identidad se protegerá rigurosamente durante todo el proceso. Además, el proyecto adoptará medidas para evitar represalias contra los reclamantes, garantizando que puedan expresar sus preocupaciones sin temor a consecuencias negativas (esta política se enfoca especialmente a los trabajadores del proyecto que pueden sentirse afectados y pueden tener temor a tener represalias con su trabajo)

Este enfoque fomenta un ambiente de confianza y asegura que todas las partes interesadas puedan participar sin temor en el mecanismo.

4.3.4.- Seguimiento y evaluación

Para medir la efectividad y mejorar continuamente el mecanismo de quejas o reclamos del proyecto, se implementará un sistema de seguimiento y evaluación mediante los siguientes indicadores:

- **Tasa de resolución de quejas:** Porcentaje de quejas resueltas dentro de los tiempos establecidos.
- **Nivel de satisfacción del reclamante:** Se solicitará retroalimentación de los reclamantes tras la resolución de su queja.
- **Número de quejas repetidas o recurrentes:** Frecuencia de quejas sobre temas similares para identificar problemas estructurales o recurrentes.

Revisión mensual y anual:

El mecanismo de quejas o reclamos debe realizar dos tipos de informes:

- **Mensual:** que deberá ser entregado al FIAS / FEIG para seguimiento y control, para lo cual se utiliza la hoja de seguimiento del SGAS para el MAQ (ver Anexo No. 1)
- **Semestral:** en donde se debe realizar una revisión exhaustiva de las quejas o reclamos presentadas en el año, para evaluar su efectividad de las respuestas y realizar los ajustes y mejoras que sean necesarios, considerando los comentarios, sugerencias recibidas y los indicadores de seguimiento y evaluación del mecanismo de quejas y reclamos. Se toma en cuenta las directrices de EAS 10.

4.3.4.- Transparencia y retroalimentación

El proyecto informará periódicamente a la comunidad de la isla sobre las quejas / reclamos recibidos y las resoluciones implementadas. Se utilizarán reportes públicos y sesiones comunitarias para fomentar la transparencia. Los resultados se comunicarán anualmente mediante boletines informativos y eventos de participación comunitaria en los que se abordarán los avances y cualquier cambio en las políticas de gestión de quejas.

Para promover la mejora continua, en los talleres con la comunidad de la isla, el proyecto implementará mecanismos para recibir sugerencias sobre cómo mejorar el sistema de atención de quejas o reclamos, asegurando que el mecanismo se mantenga dinámico y adaptable a las necesidades cambiantes de la comunidad de la isla Floreana.

Anexos MAQ

No. 1: Monitoreo del MAQ

Restauración ecológica de la isla Floreana Fundación Jocotoco Asigna el FEIG		UN PROYECTO DE: DNP		 
MONITOREO DEL MAQ		Indicador Riesgo Anterior	MODERADO	
Escriba aquí la ubicación de la actividad monitoreada Jocotoco		FECHA	8/12/2023	Indicador de riesgo establecido por este monitoreo:
MENSUAL		Informe #		
Escriba aquí los comentarios pertinentes.		TMP Ejecución		
PREGUNTAS GUÍA DEL MONITOREO		RESPUESTA	ACCIÓN	OBSERVACIONES (si las hay)
¿Existe un mecanismo de quejas accesible a la comunidad y las personas empleadas por el proyecto?		Sí	Continúe con el cuestionario	
¿Se utiliza el mecanismo de acuerdo con el EAS 10?		Sí	Continúe con el cuestionario	
¿Las quejas se responden en los tiempos establecidos en el POES del MAQ?		Sí	Resultado satisfactorio	
¿Las respuestas a las quejas resuelven las quejas?		Sí	Resultado satisfactorio	
¿No se reciben quejas?		No sabe	Resultado satisfactorio	
¿Existe riesgo elevado de causar daño a las comunidades o al medio ambiente con la actividad o el proyecto que ha sido monitoreado?		Sí o No Sabe	Tome acción inmediata o informe	

No. 2: Formatos del procedimiento de atención de quejas y reclamos