



FUNDACIÓN CLIMÁTICA IRIS, UNIDOS POR EL CLIMA

MECANISMO DE RECLAMO Y RESOLUCIÓN DE AGRAVIOS

Contenido

Introducción.....	3
Alcance.....	4
Tratamiento de los denunciantes.....	4
Definiciones.....	4
Mecanismo para el tratamiento a quejas y apelaciones.....	5
Control interno.....	6

Introducción

El presente documento describe el mecanismo para atender las quejas y denuncias, y regular el proceso mediante el cual la Fundación Climática IRIS, Unidos por el Clima (en lo adelante, la Fundación) gestiona los conflictos, los que se dividen en dos categorías: quejas y apelaciones. Dentro del contexto de este [mecanismo](#), el término reclamo se considera sinónimo de queja.

La Fundación se compromete a investigar casos de presunto fraude e ilegalidad, que puedan estar relacionados con su marco de actuación y de ser procedente, adoptar medidas disciplinarias o referir los asuntos a las autoridades pertinentes para profundizar la investigación, la cual puede dar lugar a acciones legales.

La Fundación garantiza que el mecanismo de reclamo y resolución de agravios debe ser accesible, transparente, efectivo y eficiente, se prioriza el criterio de confidencialidad y seguridad de los datos personales.

Tanto las quejas como las apelaciones, deben ser analizadas por el equipo que atiende las reclamaciones y tramitadas a la Junta Directiva de la Fundación para tomar acuerdo de respuesta (primer nivel). Las apelaciones se presentan ante el Consejo de Gobierno (segundo nivel). Es un mecanismo que se activa con esfuerzos voluntarios de buena fe, para abordar todas las quejas.

El Mecanismo de atención para las quejas no reemplaza el proceso legal; intentará, en la medida de lo posible, resolver la queja en términos que sean mutuamente aceptables para todas las partes y de una manera que sea inmediatamente accesible.

Alcance

Cualquier persona natural o jurídica que posea un vínculo con la Fundación puede presentar quejas de manera fundamentada y tiene la obligación y el derecho de informar cualquier fraude o acción ilegal relacionado con el personal de la Fundación.

Tratamiento de los denunciantes

Todos los denunciantes serán tratados con respeto, cortesía y sensibilidad. Para aquellas consultas, inquietudes y quejas que pueden requerir un período prolongado para ser respondidas, se mantendrán informados a los denunciantes sobre el progreso del proceso. Se investigarán todas las consultas, inquietudes y quejas, y se dará una respuesta al denunciante de manera oportuna.

Definiciones

Las quejas o reclamaciones: se definen como cualquier forma de reclamo por un individuo(s) u organización(es) y se manejan de forma confidencial, a menos que quien presenta la queja, autorice a la Fundación el compartir la información.

Las apelaciones: se definen como cuestiones planteadas cuyas respuestas al primer reclamo no sean aceptadas por el individuo(s) u organización(es) y se manejan de forma confidencial, a menos que quien presenta la queja, autorice a la Fundación el compartir la información.

Agravio: Daño, ultraje o una humillación que se le propina a una persona (natural o jurídica) a través de un hecho o de ciertas palabras.

Mecanismo para el tratamiento a quejas y apelaciones

Las acciones violatorias, que se detecten y de carácter grave serán tramitadas según la legislación y conforme a lo reglamentado por la Fundación, pudiendo llegar a la vía judicial en caso de violaciones muy graves.

1. Existe un equipo designado (comisión), para tratar las quejas, denuncias y servir como mediador en la resolución de agravios, por resolución del Presidente de la Fundación.
2. Cualquier correo recibido será atendido y respondido con prontitud, dependiendo del nivel de análisis que se acuerde por el equipo que atiende la actividad, haciéndole saber al denunciante de tal análisis y del tiempo de respuesta.
3. Si el equipo lo prefiere, puede realizar el reporte de manera anónima, sólo a nombre de la Fundación.
4. Las denuncias se reciben por diferentes vías (telefónica, correo, personalmente) y se da respuesta de manera escrita con acuse de recibo.

Correo electrónico: fundacionclimaticairis@gmail.com.

Teléfono: (+53) 72042125

Además de los mecanismos de reparación de primer y segundo nivel, los denunciantes tienen la opción de acceder a los marcos legislativos nacionales existentes; en caso de programas,

proyectos y actividades en el marco de la cooperación internacional a través del mecanismo establecido a tales efectos.

Control interno

A los efectos del control interno, se confecciona un expediente de quejas y apelaciones, en el que se detalla la información referida a cada caso y es custodiado por el equipo que tiene el encargo de esta actividad.

Este documento será revisado y actualizado en correspondencia con el marco legal y el contexto en el que se desarrollan las actividades de la Fundación.

Sra. Odalys Aldana Mazorra
Presidente