Proyecto "Del Anzuelo al Plato": fortalecimiento de la pesca sustentable para salvaguardar la biodiversidad marina y la seguridad alimentaria.

MECANISMO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Formulario

¿Qué es el Mecanismo de Quejas y Sugerencias?

Es el medio de comunicación a través del cual las personas participantes del proyecto pueden emitir una sugerencia para mejorar la implementación y resultados del proyecto; o también quejas formales, sobre alguna presunta afectación directa o indirecta al medio ambiente o a las personas por parte de las actividades del proyecto.

¿Para qué sirve?

El Mecanismo sirve para proteger los derechos y obligaciones de todas las partes interesadas del proyecto, asegurando que los medios de comunicación, como este formulario, sean claros, transparentes, seguros y de confianza para todas las personas.

INSTRUCCIONES DE LLENADO

Este formulario está integrado por tres secciones:

1. **Datos de contacto (obligatoria):** esta información nos permitirá dar seguimiento adecuado y oportuno a su queja o sugerencia.
2. **Quejas (opcional):** complete esta sección únicamente si desea presentar una queja, reclamo o preocupación relacionada con el proyecto.
3. **Sugerencias (opcional):** complete esta sección únicamente si desea compartir una sugerencia, recomendación o propuesta de mejora.

Le invitamos a completar la sección de **datos de contacto**, ya que facilita la atención, el seguimiento y la comunicación sobre su caso. Si desea presentar una queja y una sugerencia al mismo tiempo, puede completar ambas secciones.

En caso de levantar una **queja,** es importante brindar toda la información disponible que permita comprender la queja, así como el contexto en el que ocurrió. Si bien por el momento no es necesario adjuntar evidencia relevante para el caso, es probable que más adelante se solicite, con el objetivo de realizar un seguimiento adecuado al agravio enunciado. Algunos ejemplos de evidencia son: correos, fotos, videos, capturas de pantalla, mensajes de WhatsApp, acuerdos firmados, entre otros.

El Área de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales del proyecto es el responsable de recibir y dar seguimiento a las quejas y sugerencias. Una vez enviada, se **confirmará de recibido en un lapso de 10 días hábiles.**

Si tiene alguna duda sobre el llenado del formulario, puede acercarse a cualquier Especialista de Campo o comunicarse al correo quejasysugerencias.daap@wwfmex.org. Recuerde que no es responsabilidad de el/la Especialista de campo atender las quejas, únicamente se encarga de compartir el Mecanismo de Quejas y el presente formulario.

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD

La información aquí compartida será utilizada únicamente para atender y dar seguimiento a su queja o sugerencia. Sus datos personales serán **confidenciales** y no se compartirán sin su autorización. Presentar una queja no tendrá **ninguna consecuencia negativa** para usted ni afectará su participación en las actividades del proyecto.

I. DATOS DE CONTACTO

Con el objetivo de generar un canal de comunicación seguro, el proyecto abre la posibilidad de que las quejas puedan levantarse de **manera anónima**. Por otro lado, como parte del proceso de atención de quejas, el equipo encargado se pondrá en comunicación con la persona que extienda la queja, por lo tanto, es necesario contar con un número o correo de contacto.

a. En este formulario quisiera presentar.

☐ Una queja o preocupación ☐ Una sugerencia o propuesta ☐ Otra: _____

b. Nombre completo (opcional): _____

c. Número de teléfono o correo electrónico (obligatorio): _____

d. ¿A qué cooperativa, institución u organización pertenece? (opcional)

_____

e. Fecha de envío del formulario (obligatorio):

Día_____ Mes_____ Año_____

II. QUEJAS

1. ¿En qué lugar ocurrió el suceso? (comunidad, municipio y estado)

_____

_____

2. ¿Cuándo ocurrió? Día o días: _____ Mes: _____ Año: _____

3. Describa en sus propias palabras el evento ocurrido:

_____

_____

_____

_____

_____

4. ¿A qué o a quién/es afecta y cómo afecta?

_____

_____

_____

5. ¿Ha discutido este caso con algún empleado/a del proyecto? ¿Quién?

_____

_____

6. ¿Se ha dado alguna respuesta o acción por parte del personal del proyecto?

Sí _____ No _____ No lo sé _____

Si la respuesta es sí, favor de describir:

_____

_____

7. ¿Tiene alguna propuesta para la resolución de este supuesto agravio?

_____

_____

_____

_____

8. ¿Quisiera mencionar alguna información adicional?

_____

_____

_____

III. SUGERENCIAS

1. Describa su sugerencia

_____

_____

2. ¿Qué problema o situación busca mejorar?

_____

_____

_____

3. Actividad o área para mejorar

☐ Taller ☐ Administración ☐Monitoreo ☐Otra

4. ¿Tiene alguna propuesta concreta de solución?

_____

_____

_____

_____