

# Mecanismo de reclamos del Proyecto de Islas del Caribe del CEPF

Un reclamo puede ser un asunto, preocupación o problema relacionado con la implementación de una subvención pequeña o grande financiada por el CEPF. Hemos puesto en marcha este mecanismo de atención de reclamos (GRM) para recibir y registrar formalmente los reclamos y resolver los problemas. Cualquier persona que tenga una preocupación sobre cualquier aspecto de un proyecto financiado por el CEPF en el Hotspot de Biodiversidad de las Islas del Caribe, incluido el Equipo Regional de Implementación (RIT), debe hacer un informe para que podamos mejorar colectivamente la forma en que trabajamos.

## Primer Nivel de Reparación

### Paso 1: Presentar un reclamo

Presente su reclamo al RIT por correo electrónico, carta, teléfono o por escrito (consulte la información de contacto a continuación).

Toda la información recibida será tratada como confidencial. Los informes pueden ser anónimos.

### Paso 3: Registrar y notificar

Documentaremos formalmente su reclamo y notificaremos tanto a la Directora de Programas como a la Directora Ejecutiva de CANARI, así como a la Directora de Subvenciones del CEPF.

### Paso 5: Resolución

Propondremos una resolución basada en la investigación.

Si no se puede lograr una resolución, solicitaremos la opinión de la Directora de Subvenciones del CEPF o del Comité de Reclamos organizacional del RIT.



### Paso 2: Recepción de un reclamo

Recibirá una respuesta de la gerente de RIT dentro de las 48 horas, por teléfono o por escrito.

Si el asunto no puede resolverse de inmediato, la gerente de RIT le dará un estimado de fechas para tratar el problema.

### Paso 4: Evaluar e investigar

Investigaremos el tema y documentaremos el proceso, con la participación de una parte imparcial.

Usted y otras partes interesadas pertinentes pueden ser invitados a reunirse con el equipo que dirige la investigación.

### Paso 6: Acuerdo o apelación

Una vez que se ha alcanzado una resolución, la decisión se le comunica por escrito y se documenta en nuestros registros.

Si no está satisfecho con la respuesta del CANARI, el problema puede transferirse al segundo nivel de reparación.

- Llame a la gerente de RIT al +1-868-638-6062, +1-868-674-1558
- Envíe un fax a la gerente del RIT al +1-868-674-1788
- Escribanos al #105 Twelfth Street, Barataria, Trinidad and Tobago
- Por correo electrónico a [Executive.Director@canari.org](mailto:Executive.Director@canari.org)
- En persona con cualquier miembro del Equipo Regional de Implementación



## Mecanismo de reclamos del Proyecto de Islas del Caribe del CEPF

Si en cualquier etapa del proceso, usted siente que su reclamo no está siendo abordado adecuadamente por la Gerente del RIT, puede solicitar que el problema se transfiera inmediatamente al segundo nivel de reparación.

### Segundo nivel de reparación

Si los reclamantes no están satisfechos con la forma en que su reclamo se ha manejado en el primer nivel de reparación, pueden plantearlo directamente a la Directora Ejecutiva del CEPF a través de la Línea directa de ética de CI.

Teléfono: +1-866-294-8673

Portal web: <https://secure.ethicspoint.com/domain/media/en/gui/10680/index.html>

Se espera que el reclamo se resuelva a este nivel dentro de los 35 días hábiles posteriores a la recepción del reclamo original. Sin embargo, si ambas partes convienen en que se está avanzando significativamente hacia la resolución, el asunto podrá mantenerse a este nivel durante un máximo de 60 días hábiles.

