



# Mecanismo de Atención a Quejas y Consultas

¿Sabías que **RÍOS** cuenta con un mecanismo para que puedas realizar una queja o consulta? Sigue estos pasos.



Este es un servicio gratuito, confidencial e independiente para ayudarte. Si no podemos resolver tu consulta, queja o sugerencia, te orientaremos sobre las opciones a seguir.

### Asegúrate de:

- Explicar detalladamente tu queja o consulta sobre RÍOS.
- Proporcionar un medio para contactarte.

**1** Elige el canal y comunícate



**Correo electrónico**  
denuncia@fogomex.org



**Redes sociales**  
@FondoGolfoDeMéxicoAC  
@FondoGolfoMex

**2** ¿Qué pasa con mi queja o consulta después de enviarla?



**1** Tipo de consulta

  
**Duda, sugerencia o solicitud de información**

**2** Atención y seguimiento

<b>Duda o solicitud de información</b>	Te responderemos con la información solicitada.	<b>3</b>
<b>Sugerencia</b>	Pasa por una valoración interna para que identifiquemos la mejor forma de integrarla.	<b>5</b>

**3** Plazo de respuesta (días hábiles)

  
**Queja, denuncia o inconformidad**

<b>No procede</b>	No está relacionada con el proyecto. Nos comunicaremos contigo y te explicaremos por qué.	<b>3</b>
<b>Procede, pero</b>	Ya se realizaron acciones correctivas y se ha resuelto. Nos comunicaremos contigo.	<b>3</b>
<b>Procede</b>	Programaremos en conjunto acciones específicas para resolver y mejorar la atención brindada.	<b>20</b>