

Mecanismo de Reparación de Agravios



Conectando
Comunidades
y Ecosistemas
Cuenca Binacional del Río Sixaola

Escuchar y atender quejas de personas, pueblos y comunidades de la Cuenca, relacionadas con nuestro trabajo. Permitirá registrar, dar seguimiento, y ofrecer atención y soluciones a los reclamos

No reemplaza instancias legales o judiciales de Costa Rica y Panamá.

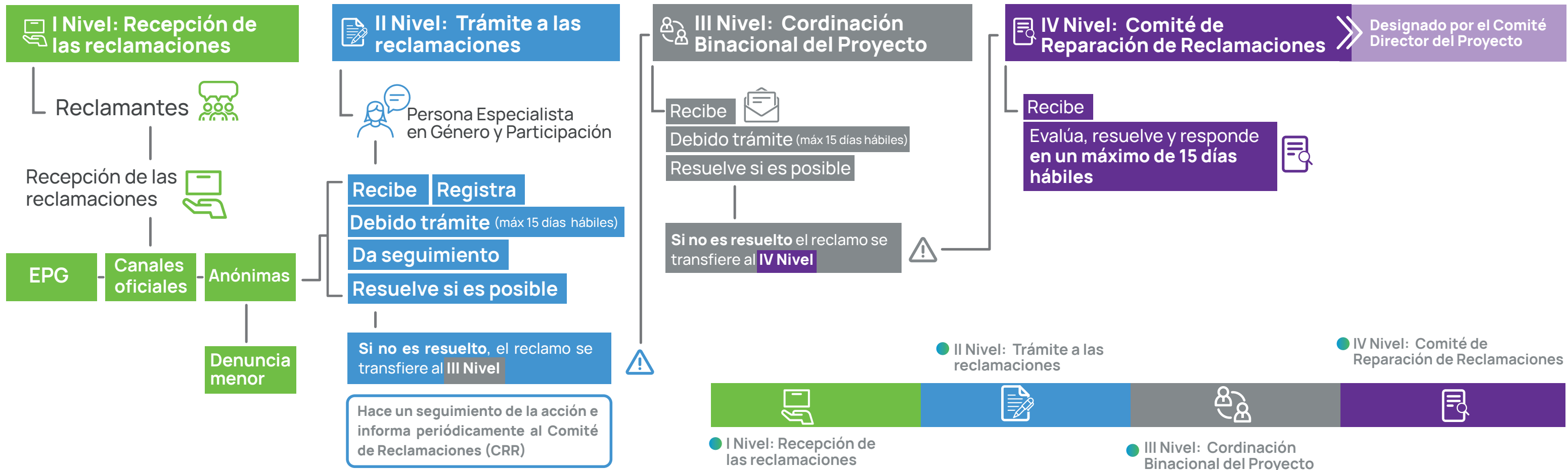
Requisitos

- Relación directa con el Proyecto
- Explicar cómo experimentaría impactos negativos
- Indicar los pasos para intentar resolver

USO DEL MECANISMO

Exclusiones

- Solicitudes fraudulentas o maliciosas
- Relacionadas con empleos o adquisiciones
- Relacionadas con otros proyectos en la zona
- Reclamaciones anteriores



¿Cómo interponer una queja?



reclamaciones@sixaola.org



Llenar formulario entregado por personas de la Unidad del Proyecto y del Comité de Reparación de Reclamaciones.



Costa Rica: (506) 2524-0608
(506) 2524-0609 / 800-SIXAOLA
Panamá: (507) 838-6721



(506) 8632-3469



Oficinas del Proyecto ubicadas en la Asociación Corredor Biológico Talamanca Caribe Hone Creek, de la estación de gasolina, 25 m. sur y 75. oeste Talamanca, Limón, Costa Rica



www.sixaola.org/reclamaciones

MEF MIAMBIENTE | Changuinola, Bocas del Toro, Panamá

Reconocimiento, evaluación y asignación

- > Si está completa, se entrega reconocimiento por escrito en 3 días hábiles.
- > Resolución en máximo 15 días hábiles.
- > Si está incompleta, se devuelve para completar en 3 días.

Comunicación de la respuesta

Reclamante puede no estar de acuerdo.

Cierre o derivación

- > Acción resuelve queja.
- > De lo contrario, las apelaciones llegarán hasta el IV Nivel.
- > Luego se eleva al Comité Director.

Proceso interno de la queja >>



Registro y Recepción



Elaboración de una respuesta:
3 posibilidades

- > Se recomienda acción para resolver.
- > Se recomienda evaluación adicional.
- > Queja no es admisible.



Implementación de la respuesta

Seguimiento a las acciones propuestas.

