

MECANISMO DE REPARACIÓN DE AGRAVIOS (MRA)

Proyecto "Hacia la Gestión Integrada de los Recursos Hídricos
(GIRH) transfronterizos de la Cuenca del Río Sixaola compartida
por Costa Rica y Panamá"



Conectando
Comunidades
y Ecosistemas

Cuenca Binacional del Río Sixaola

Contenido

| | |
|---|----|
| Siglas | 4 |
| Contexto del Proyecto | 5 |
| Introducción al Mecanismo de Reparación de Agravios | 6 |
| Objetivo | 6 |
| Alcance del Mecanismo | 7 |
| Principios rectores del Mecanismo | 7 |
| Requisitos para el uso del Mecanismo | 8 |
| Exclusiones en el uso del Mecanismo | 9 |
| Funcionamiento del Mecanismo de Reparación de Agravios del Proyecto | 9 |
| I Nivel: Recepción de las reclamaciones | 9 |
| II Nivel: Trámite a las reclamaciones | 10 |
| III Nivel: Coordinación Binacional | 11 |
| IV Nivel: Comité de Reparación de Reclamaciones (CRR) | 11 |
| Funciones de los diferentes órganos resolutorios del Mecanismo de Reparación de Agravios del Proyecto según nivel | 14 |
| I Nivel: Especialista en Género y Participación (EGP) | 15 |
| II Nivel: Especialista en Género y Participación (EGP) | 15 |
| III Nivel: Coordinadora Binacional del Proyecto | 15 |
| IV Nivel: Comité de Reparación de Reclamaciones del Proyecto (CRR) | 16 |
| Equipo de Trabajo del Proyecto (En todo el proceso) | 16 |
| Medios oficiales para presentar una reclamación o queja | 17 |
| Proceso interno del Mecanismo de Reparación de Agravios | 19 |
| 1. Recepción y registro de solicitudes para la solución de reclamaciones | 19 |
| 2. Reconocimiento de la recepción, evaluación y asignación | 19 |
| Reconocimiento de la recepción | 19 |
| Evaluación del cumplimiento de los requisitos | 20 |
| Asignación de la responsabilidad de la respuesta | 20 |
| 3. Elaboración de una respuesta | 20 |
| 4. Comunicación de la respuesta propuesta al solicitante y búsqueda de acuerdo | 21 |

| | | |
|----|--|----|
| 5. | Implementación de la respuesta para resolver las reclamaciones | 22 |
| 6. | Cierre o derivación de la solicitud | 22 |
| | Derivación de la solicitud | 23 |
| | Cierre | 23 |
| 7. | Categorías/tipos de reclamaciones | 24 |
| | Procedimiento para captación de quejas o reclamos a lo interno | 25 |
| | Sistema de Gestión de Casos (SGC) del Mecanismo | 25 |
| | ¿Cómo funciona el sistema? | 26 |
| | Comunicación del Mecanismo a las Partes Interesadas: uso y resultados | 28 |
| | Monitoreo del Mecanismo de Reparación de Agravios | 32 |
| | Socialización y validación del Mecanismo de Reparación de Agravios | 32 |
| | Anexos | 35 |
| | Anexo I. Pre-formulario para Trámite de Reparación de Agravios | 32 |
| | Anexo II. Formulario para Trámite de Reparación de Agravios | 36 |
| | Anexo III. Acuse de Recibo Mecanismo de Reparación de Agravios | 38 |
| | Anexo IV. Formato de respuesta a la queja | 39 |
| | Anexo V. Conformidad con la Resolución | 40 |
| | Anexo VI. Formato Seguimiento a quejas con resolución no satisfactoria | 41 |

Contenido de ilustraciones

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Resumen de los niveles de recepción del procedimiento | 11 |
| Ilustración 1. Procedimiento de reparación de reclamaciones según Niveles | 13 |

Siglas

| | |
|--------|--|
| CBCRS | Comisión Binacional de la Cuenca del Río Sixaola |
| CRR | Comité de Reparación de Reclamaciones |
| CLPI | Consentimiento libre, previo e informado |
| EGP | Especialista en Género y Participación |
| EIAS | Evaluación del Impacto Ambiental y Social |
| ESMF | Marco de Gestión Ambiental y Social |
| ESMP | Plan de Gestión Ambiental y Social |
| FMAM | Fondo para el Medio Ambiente Mundial (GEF, por sus siglas en inglés) |
| GIRH | Gestión Integrada de los Recursos Hídricos |
| GEF | Global Environment Facility (FMAM, por sus siglas en español) |
| MRA | Mecanismo de Reparación de Agravios |
| OET | Organización para Estudios Tropicales |
| PPPI | Plan de Participación de Partes Interesadas |
| PNUD | Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo |
| PRODOC | Documento de Proyecto |
| SES | Estándares Sociales y Ambientales |
| SESA | Evaluación Estratégica Ambiental y Social |
| SESP | Procedimiento de Diagnóstico Social y Ambiental |
| SGC | Sistema de Gestión de Casos |
| SRM | Mecanismo de Respuesta para Actores Clave |
| UGP | Unidad de Gestión del Proyecto |

Contexto del Proyecto

Conectando Comunidades y Ecosistemas – Cuenca Binacional del Río Sixaola

Implementado por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y ejecutado por la Organización para Estudios Tropicales (OET), el Proyecto “Hacia la Gestión Integrada de los Recursos Hídricos (GIRH) transfronterizos de la Cuenca del Río Sixaola compartida por Costa Rica y Panamá” se enmarca en la ventana de financiación de Aguas Internacionales del Fondo para el Medio Ambiente Mundial (FMAM) – GEF por sus siglas en inglés .

Divulgado como Proyecto Conectando Comunidades y Ecosistemas – Cuenca Binacional del Río Sixaola, busca crear condiciones de largo plazo para una mejor gobernanza compartida de la cuenca, con información oportuna para la Gestión Integrada de los Recursos Hídricos en la Cuenca Binacional del Río Sixaola entre Costa Rica y Panamá. Contribuirá a reducir la contaminación por agroquímicos y los riesgos asociados a las inundaciones periódicas en la cuenca.

El Proyecto pretende:

- (I) Desarrollar un proceso participativo para generar un diagnóstico integrado sobre la situación actual de la cuenca binacional (Análisis Transfronterizo, AT) y un instrumento formal vinculante adoptado por ambos países para trabajo conjunto en la próxima década (Programa de Acción Estratégica, PAE)
- (II) Implementar tres proyectos piloto para generar aprendizaje en temas clave (prácticas agrícolas sostenibles, restauración de riberas para reducir la erosión, plataforma de diálogo entre múltiples partes interesadas)
- (III) Construir un sistema binacional de alerta temprana y monitoreo, con enfoques innovadores y participación ciudadana para fortalecer la capacidad de las comunidades y
- (IV) Generar información relevante para la GIRH para todas las partes interesadas.

Los beneficios generales se demostrarán a través de:

- I) Una mayor cooperación regional,
- II) Una mayor protección de la biodiversidad de importancia mundial,
- III) La reducción de la contaminación transfronteriza y terrestre de los ecosistemas marinos,
- IV) Y la reducción del riesgo de inundaciones y la adaptación al cambio climático basada en los ecosistemas.

Documento de Proyecto (PRODOC). Disponible en:

<https://www.cr.undp.org/content/costarica/es/home/library/6373-prodoc-iwrm-sixaola.html>

Todo esto, desde y para una participación decidida, comprometida e integradora de las poblaciones de la Cuenca del Río Sixaola, integradas por pueblos indígenas, afrodescendientes, mujeres rurales, organizaciones productoras, que sustentan su vida y producción alrededor del recurso hídrico y la gestión de la tierra. Las acciones respetarán el principio de Consentimiento libre, previo e informado (CLPI), derecho de los pueblos indígenas.

Introducción al Mecanismo de Reparación de Agravios

Este Mecanismo de Reparación de Agravios se plantea de acuerdo con el Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) establecido para el proyecto "Hacia la Gestión Integrada de los Recursos Hídricos (GIRH) transfronterizos de la Cuenca del Río Sixaola compartida por Costa Rica y Panamá", y en relación con los estándares del PNUD y las salvaguardas sociales y ambientales (SES). Su objetivo es garantizar que las personas, los pueblos y las comunidades afectadas por el proyecto, tengan acceso a procedimientos adecuados de resolución de reclamaciones que permitan escuchar y abordar las quejas y controversias relacionadas con el proyecto.²

Este documento se diseñó teniendo en cuenta las notas orientativas del "Mecanismo de Respuesta para Actores Clave: Presentación general y orientación" y de la Orientación Complementaria del "Mecanismo de Reparación de Agravios" del PNUD. El presente Mecanismo contiene el procedimiento interno y externo para complementar la participación proactiva de las partes interesadas a lo largo del ciclo del Proyecto Conectando Comunidades y Ecosistemas.

Se reconoce que "la participación efectiva de los actores clave crea oportunidades para resolver problemas que, de lo contrario, causarían conflictos. Al quedar sin solución, los problemas importantes pueden empeorar y generar disputas que retrasen el avance de un proyecto, aumenten sus costos e incluso lo detengan".³

Objetivo

Brindar a las partes interesadas un mecanismo para interponer quejas o reclamos como consecuencia de la implementación del Proyecto Conectando Comunidades y Ecosistemas – Cuenca Binacional del Río Sixaola, registrando, dando seguimiento y ofreciendo a las partes interesadas la atención y debida solución ante inconformidades.

² En el ámbito de la resolución de conflictos, un "reclamo" se entiende por lo general como la percepción de una de las partes (individuo, grupo u organización) de que se le ha perjudicado o tratado en forma injusta o que enfrenta riesgos de trato injusto o perjuicio de otra de las partes. Una "reclamación" es la comunicación explícita de un reclamo a una de las partes, a quien la parte reclamante considera como responsable, y/o a otros. Una "controversia" es un desacuerdo entre dos o más partes acerca de un tema o situación. Pueden surgir reclamos, reclamaciones y controversias por la inquietud sobre la existencia de, o el potencial de, perjuicios o injusticia en la causa, naturaleza y grado del perjuicio o la injusticia real o potencial en las acciones que se van a efectuar para eliminar o reducir el perjuicio o la injusticia real o potencial, y/o las acciones que se van a realizar para corregir los perjuicios o las injusticias ocasionadas. PNUD. Mecanismo de respuesta para los actores clave: Visión general y orientación. (2014).

³ PNUD. Mecanismo de respuesta para los actores clave: Visión general y orientación. (2014)

Alcance del Mecanismo

El mecanismo se pone a disposición de cualquier persona o grupo de personas que se consideren afectadas negativamente (personalmente, a su comunidad o al ambiente) por este Proyecto, o que corran el riesgo de sufrir impactos adversos, para que puedan presentar una reclamación.⁴ Si las y los solicitantes desean, pueden mantener su identidad confidencial durante la evaluación inicial. Pero es posible que las personas solicitantes no puedan mantener el anonimato mientras participan en el proceso de resolución del conflicto.⁵ Esto último, en caso de que la reclamación tenga que ver con controversias que incluyan un proceso de Resolución de conflictos entre partes interesadas en el proyecto.

Para PNUD y OET es claro que los Mecanismos de Reparación de Agravios (MRA) están destinados a complementar, no a reemplazar, los canales legales formales para gestionar las quejas (por ejemplo, el sistema judicial, los mecanismos de auditoría de la organización, etc.). Las partes interesadas siempre tienen la opción de utilizar otras alternativas más formales, incluidos los recursos legales.

Es importante enfatizar que los MRA no pretenden reemplazar las instancias del Poder Judicial u otras formas de recurso legal. La existencia de un MRA no debe impedir que los ciudadanos o las comunidades persigan sus derechos e intereses en cualquier otro foro nacional o local, y no se debe exigir a los ciudadanos que utilicen los MRA antes de buscar reparación en los tribunales, procedimientos legales administrativos u otros procedimientos formales de resolución de disputa.⁶

Este Mecanismo está diseñado para la resolución colaborativa de problemas entre las partes interesadas en el proyecto. Las quejas que alegan corrupción, coerción o violaciones importantes y sistemáticas de derechos y/o políticas, normalmente se remiten a los mecanismos de rendición de cuentas de la organización o a los órganos administrativos o judiciales para una investigación formal,⁷ que no compete a este órgano resolutorio.

Principios rectores del Mecanismo⁸

Legitimidad: permitir la confianza de todas las partes interesadas para cuyo uso está destinado y ser responsable de la conducta justa de los procesos de reclamación.

Accesibilidad: debe ser conocido por todas las partes interesadas para cuyo uso está destinado, y brindar asistencia adecuada para aquellas que pueden enfrentar barreras particulares para el acceso.

⁴ PNUD. Mecanismo de respuesta para los actores clave: Visión general y orientación. (2014).

⁵ Social & Environmental Compliance Unit (SECU). Stakeholder Response Mechanism. PNUD. Brochure SP, 2015.

⁶ PNUD. Orientación complementaria: Mecanismo de Reparación de Agravios. (2017).

⁷ PNUD. Orientación complementaria: Mecanismo de Reparación de Agravios. (2017).

⁸ PNUD. Orientación complementaria: Mecanismo de Reparación de Agravios. (2017).

Predictibilidad: proporcionar un procedimiento claro y conocido con un marco de tiempo indicativo para cada etapa, y claridad sobre los tipos de procesos y resultados disponibles y los medios para monitorear la implementación.

Equidad: garantizar que las partes agraviadas tengan un acceso razonable a las fuentes de información, el asesoramiento y la experiencia necesarias para participar en un proceso de queja en términos justos, informados y respetuosos.

Transparencia: mantener a las partes informadas sobre una queja y su progreso, y proporcionar suficiente información sobre el desempeño del mecanismo para generar confianza en su efectividad y satisfacer cualquier interés público en juego.

Compatibilidad con los derechos: estos procesos son generalmente más exitosos cuando todas las partes acuerdan que los resultados son consistentes con los derechos nacionales e internacionalmente reconocidos.

Permitir el aprendizaje continuo: aprovechar las medidas pertinentes para identificar lecciones para mejorar el mecanismo y prevenir futuras quejas y daños.

Basado en la participación y el diálogo: consultar a los grupos de interés para cuyo uso está destinado, sobre su diseño y desempeño, y centrándose en el diálogo como medio para abordar y resolver las quejas.

Requisitos para el uso del Mecanismo

Para usar el Mecanismo se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Tener relación directa con el proyecto "Hacia la Gestión Integrada de los Recursos Hídricos (GIRH) transfronterizos de la Cuenca del Río Sixaola compartida por Costa Rica y Panamá"
- Explicar de qué modo las personas solicitantes experimentan o podrían experimentar impactos socioeconómicos o ambientales adversos a causa del Proyecto.
- Indicar los pasos que ya se han tomado para intentar resolver las reclamaciones o controversias, como el diálogo con alguna de las partes involucradas o con las personas responsables del proyecto.

Representación en la presentación de una solicitud: las solicitudes pueden ser presentadas por una persona representante autorizada, en nombre de un individuo o grupo que crean que están o podrían estar afectadas por el Proyecto. Las personas u organizaciones que actúen como representantes deben incluir documentación que confirme que los actores en cuestión han solicitado su representación. Al trabajar con representantes autorizadas, en sus respuestas a las solicitudes, el Proyecto se reserva también la posibilidad de comunicarse de forma directa con estos actores.⁹

⁹ Apartado adaptado según PNUD. Mecanismo de respuesta para los actores clave: Visión general y orientación. (2014).

Exclusiones en el uso del mecanismo

- Solicitudes que las instancias resolutorias del mecanismo consideren fraudulentas o maliciosas.
- Solicitudes que se relacionen con adquisiciones o empleos del Proyecto.
- Solicitudes en relación con otros proyectos de la zona, donde este es uno entre varios y no es responsable de las cuestiones específicas que surjan de la acción de otras organizaciones en campo.
- Solicitudes de personas o grupos que ya hayan presentado la misma reclamación respecto del mismo Proyecto y que hayan recibido respuesta del Mecanismo, a menos que se disponga de nueva información importante o que se haya producido un cambio notable en las circunstancias.¹⁰

Funcionamiento del Mecanismo de Reparación de Agravios

El MRA integra varios niveles para la recepción, evaluación y gestión de soluciones sobre las reclamaciones o quejas que surjan y que estén dentro del ámbito del Proyecto. Consta de cuatro (4) niveles de atención, recepción y resolución con directrices y figuras encargadas específicas para cada uno de ellos. En estos niveles se deben resolver las reclamaciones presentadas y – en función de la dificultad o complejidad de su resolución o reparación – escalar a la siguiente instancia de decisión del Proyecto, hasta llegar al Comité Director del Proyecto (Ver Ilustración 1 Procedimiento de reparación de reclamaciones según Niveles).

I Nivel: Recepción de las reclamaciones

Las quejas o reclamaciones deben presentarse:

- A) A la Especialista en Género y Participación (EGP).
- B) A través de comunicaciones presentadas a los órganos de gobierno del proyecto por medio de los medios establecidos para ello.
- C) Las quejas anónimas también serán admisibles por medio de un escrito presentado a los órganos de gobierno del Proyecto a través de los medios establecidos para ello. Estas denuncias anónimas se tramitarán como una denuncia menor y en todo caso no podrá establecerse procedimiento sobre ella, debido a que las denuncias anónimas pueden resultar en alarma, mas no pueden violar el derecho al debido proceso cuando involucran a una persona. Se indagará cuál es la situación detrás de esta denuncia y si responde a situaciones sistemáticas.
- D) Las reclamaciones deben hacerse por medio de los canales oficiales dispuestos por el proyecto, debidamente fechadas y firmadas por las personas, comunidades o representantes de comunidades afectadas por el Proyecto. Si es un tercero, como una organización de la sociedad civil, quien presenta una solicitud en nombre de

¹⁰ Exclusiones adaptadas según PNUD. Mecanismo de respuesta para los actores clave: Visión general y orientación. (2014).

una persona o comunidad afectada, la solicitud debe incluir pruebas de que el tercero está reclamando en nombre de la persona o de la comunidad.¹¹

- E) Las reclamaciones recibidas verbalmente deben ser documentadas, verificadas y firmadas por las personas o comunidades reclamantes, para que se les pueda dar un debido proceso.
- F) Este Mecanismo ha estandarizado la información que las personas reclamantes deben brindar para hacer efectiva su solicitud, queja o reclamación por medio de los canales oficiales del Proyecto hacia los órganos resolutorios del Mecanismo. Para tal efecto, deberá diligenciarse, por medio de cada uno de los canales dispuestos, la información solicitada en el Formulario para Trámite de Reparación de Agravios

II Nivel: Trámite a las reclamaciones

La persona EGP recibe las reclamaciones correspondientes presentadas a través de los canales oficiales del Proyecto y le da el debido trámite en un plazo máximo de 15 días hábiles. En todos los casos, la persona EGP hace un seguimiento de la acción, e informa periódicamente al Comité de Reparación de Reclamaciones (CRR) (IV nivel). Los reportes se darán de la siguiente manera:

- un reporte de activación o no del Mecanismo de Reparación de Agravios en el informe Técnico presentado cada tres meses por Monitoreo y Evaluación.
- un reporte dirigido exclusivamente al Comité de Reparación de Reclamaciones cada tres meses (misma fecha del informe técnico) en el cual se le indica el estado del Mecanismo y los casos que han ingresado o no. El Comité deberá leer los reportes, revisarlos y entregar comentarios si los tuviese.

La persona comunicadora también informará todo lo respectivo al Mecanismo en los medios oficiales del Proyecto, resguardando siempre la información confidencial como el nombre y datos personales de las partes en los procesos.

En caso de no poder dar una respuesta adecuada, la reclamación debe llevarse hasta el siguiente nivel de decisión. La persona, organización o representante de la o el reclamante pueden no estar de acuerdo con la respuesta. En tal caso, debe remitir una respuesta oficial en donde indique las razones por las cuales no acepta la respuesta propuesta (Ver Formato Seguimiento a quejas con resolución no satisfactoria).

En tal caso, la solicitud escalaría al siguiente nivel de decisión y se iniciaría el proceso de revisión asignado al nivel correspondiente.

¹¹ Social & Environmental Compliance Unit (SECU). Stakeholder Response Mechanism. PNUD. Brochure SP, 2015.

III Nivel: Coordinación Binacional

La persona Coordinadora Binacional recibe las reclamaciones presentadas a través de la persona Especialista en Género y Participación que no han podido ser gestionadas o resueltas. La persona Coordinadora procede con el debido trámite en un plazo máximo de 15 días hábiles.

En caso de no poder dar una respuesta adecuada, la reclamación debe llevarse hasta el siguiente nivel de decisión. En tal caso, la o el reclamante debe remitir una comunicación oficial de vuelta donde indique las razones por las cuales no acepta la respuesta propuesta (Ver Formato Seguimiento a quejas con resolución no satisfactoria). En tal caso, la solicitud escalaría al siguiente nivel de decisión y se iniciaría el proceso de revisión asignado al nivel correspondiente.

IV Nivel: Comité de Reparación de Reclamaciones (CRR)

Recibe las reclamaciones que el personal del Proyecto no ha podido resolver o gestionar desde su recepción. No es un comité permanente. Se activa una vez que se reciben las reclamaciones en este nivel. Al CRR, solo llegarán reclamaciones que impliquen riesgos para las personas beneficiarias y sus derechos, o puedan representar potenciales riesgos significativos para la ejecución y que no hayan sido resueltas en los niveles anteriores.

El CRR recibirá un reporte cada tres meses (misma fecha del informe técnico del proyecto), en el cual se le indica el estado del Mecanismo y los casos que han ingresado o no. El CRR deberá leer los reportes, revisarlos y entregar comentarios si los tuviese.

- A. El Comité Directivo del proyecto establece el CRR, que es presidido por la persona Coordinadora Binacional, y cuenta con representantes de las contrapartes nacionales firmantes del Proyecto y del PNUD Costa Rica como agencia líder. Se encargará de recibir y resolver, de manera justa, objetiva y constructiva, las quejas planteadas por las personas o comunidades – o sus representantes – afectadas por el Proyecto, que impliquen riesgos importantes para su ejecución, especialmente aquellas que pongan en riesgo a las personas beneficiarias y socias, o sus derechos. El Comité de Reparación de Reclamaciones está integrado por:¹²

| Instancia | Nombre |
|---|-------------------------|
| PNUD | Rafaella Sanchez-Mora |
| Coordinación Binacional del Proyecto | Celeste López (Preside) |
| Ministerio de Ambiente de Panamá (MIAMBIENTE) | Darlenys Villareal |
| Secretaría Ejecutiva del Convenio sobre Cooperación para el Desarrollo Fronterizo Costa Rica - Panamá | Óscar Méndez |
| Coordinación de la CBCRS | Faye Brathwaite |

- B. Cuando no se llega a una resolución a nivel de la CRR, o si las personas o comunidades afectadas por el Proyecto no reciben una respuesta o no están

¹² Designación del Comité de Reparación de Reclamaciones realizada en sesión extraordinaria del Comité Director del proyecto el 14 de junio de 2022.

satisfechas con el resultado en el plazo acordado, pueden recurrir al Comité Director del Proyecto, integrado por:

- Ministerio de Ambiente y Energía, Costa Rica (MINAE)
- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, Costa Rica (MIDEPLAN)
- Ministerio de Ambiente, Panamá (MiAMBIENTE)
- Ministerio de Economía y Finanzas, Panamá (MEF)
- Dos representantes de la Comisión Binacional de la Cuenca del Río Sixaola (Coordinación y Subcoordinación)
- Socio de Desarrollo, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, oficina Costa Rica (PNUD)

En el siguiente cuadro se detalla las instancias ante las cuales se debe dirigir la recepción del reclamo y el procedimiento de reparación según el nivel de atención.

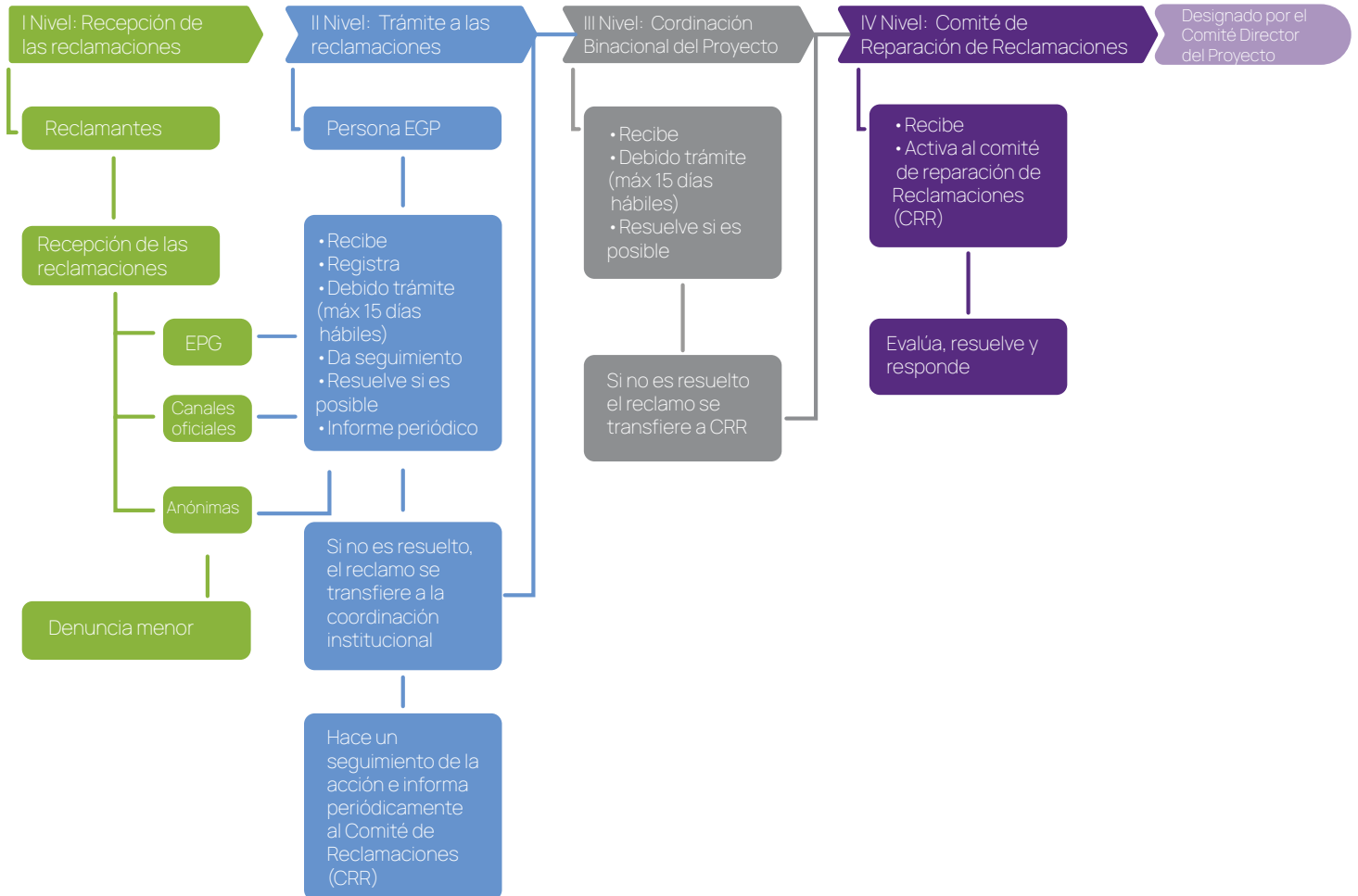
Tabla 1. Resumen de los niveles de recepción del procedimiento

| Nivel | Área /Comisión | Instancia |
|-------|--|---|
| I | UGP: canal de transmisión de la reclamación -Género y participación | <ul style="list-style-type: none"> • Especialista en Género y Participación del Proyecto |
| II | -Género y participación -UGP: consulta por especialidad. | <ul style="list-style-type: none"> • Especialista en Género y Participación del Proyecto |
| III | Coordinación Binacional | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación Binacional del Proyecto |
| IV | Comité de Reparación de Reclamaciones del Proyecto (CRR) | <p>En decisión extraordinaria de la Junta Directiva del Proyecto, el 14 de junio de 2022, se designó como integrantes del Comité de Reparación de Reclamaciones a las siguientes partes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinadora Binacional: Celeste López Quirós (Preside) • Contrapartes Nacionales: <ul style="list-style-type: none"> - MIAMBIENTE: Darlenys Villareal - Secretaria Ejecutiva: Óscar Méndez - Coordinación de la CBCRS: Faye Brathwaite • PNUD: Rafaella Sanchez-Mora. |
| | Comité Director del Proyecto | <ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Ambiente y Energía, Costa Rica (MINAE) • Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, Costa Rica (MIDEPLAN) |

- Ministerio de Ambiente, Panamá (MiAMBIENTE)
- Ministerio de Economía y Finanzas, Panamá (MEF)
- Dos representantes de la Comisión Binacional de la Cuenca del Río Sixoala (Coordinación y Subcoordinación)
- Socio de Desarrollo Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, oficina Costa Rica (PNUD)

Nota: El PNUD y los socios en la ejecución del Proyecto son responsables de definir los mecanismos para recibir y atender las quejas de las partes interesadas y de que estos grupos conozcan la existencia de dichos mecanismos. Sin embargo, en el caso de que los procesos de reclamación, tras el debido proceso, no hayan llegado a una solución después del proceso establecido en este documento, con la máxima instancia de la Junta del Proyecto, podrán presentar una solicitud directamente al personal del PNUD responsable del funcionamiento del Mecanismo de Respuesta en el país anfitrión.

Ilustración 1 Procedimiento de reparación de reclamaciones según Niveles



Funciones de los diferentes órganos resolutorios del Mecanismo de Reparación de Agravios del Proyecto según nivel

I Nivel: Especialista en Género y Participación (EGP)

- Es el punto de contacto clave y recibe las inquietudes y/o reclamaciones del Proyecto.
- Establece un registro de todas las reclamaciones recibidas. Este registro de reclamaciones debe especificar el nombre de las personas o comunidades afectadas por el Proyecto, el motivo de la reclamación, la fecha de recepción, entre otras. **(Ver Formulario para Trámite de Reparación de Agravios Proyecto Cuenca del río Sixaola)**

II Nivel: Especialista en Género y Participación (EGP)

- Recibe y evalúa el tipo de reclamación presentada.
- Acusa de recibo por escrito en un plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud y se realiza la revisión en un plazo de 15 días hábiles desde la recepción de la reclamación. Ante carencia de información, deberá devolverse a la persona solicitante en un plazo de 3 días hábiles a partir de su recepción, solicitando la información faltante.
- Todas las reclamaciones deben tener respuesta de admisibilidad o no de la misma. Debe responder a la persona, comunidad o representante afectadas de manera oficial, sobre su resolución.
- Según el grado de afectación y el nivel de requerimiento de la queja, la persona EGP se contactará por las vías de comunicación otorgadas por la persona reclamante para solicitar más información acerca del reclamo. Así mismo, podrá solicitar una cita personal para entender mejor la situación, cuando la información no sea completamente clara o necesaria para dar respuesta a la queja.
- En tal caso, se podrá ampliar el plazo de respuesta establecido a 5 días hábiles adicionales, teniendo en cuenta la participación adicional de la persona, comunidad o representante (reclamantes) en el esclarecimiento del proceso.
- Sistematiza la información y reporta tanto en el informe técnico del Proyecto, como en un informe exclusivo al Comité de Reparación de Reclamaciones cada tres meses.
- La EGP deberá dar seguimiento en los niveles III y IV, poniendo a disposición la información de los casos, explicando el procedimiento y acciones tomadas, y dando seguimiento a la toma de decisiones y las acciones resolutorias en el caso en los siguientes niveles.

III Nivel: Coordinadora Binacional del Proyecto

- Recibe la reclamación y el seguimiento realizado previamente por parte de la persona EGP.

- En un plazo de 15 días hábiles evalúa y, si es posible, resuelve la reclamación.
- Debe responder a la persona, comunidad o representante afectadas de manera oficial, sobre su resolución.
- Reporta tanto a la persona EGP como al Comité de Reparación de Reclamaciones del Proyecto (CRR) sobre el procedimiento y resolución.
- Hace un seguimiento posterior a la resolución y las acciones tomadas.
- En caso de no poder dar una respuesta adecuada, la reclamación debe seguirse hasta el siguiente nivel de decisión.

IV Nivel: Comité de Reparación de Reclamaciones del Proyecto (CRR)






- Recibe la reclamación y el seguimiento realizado en los niveles anteriores. Se activa al recibir notificación de la queja.
- En un plazo de 15 días hábiles evalúa y, si es posible, resuelve la reclamación.
- Cuando la reclamación es sobre graves afectaciones que requieran la presencia de las partes implicadas en el proceso, elementos testimoniales o mayor material probatorio, el Comité deberá escuchar, recibir información, evaluar e incluso contemplar la extensión de tiempo para la resolución. Esto en casos excepcionales y no se tomará como norma la extensión del tiempo establecido para la respuesta.
- Debe responder a la persona, comunidad o representante afectadas de manera oficial, sobre su resolución.
- Reporta a todos los niveles, de manera oficial, sobre el procedimiento y resolución.
- Debe hacer un seguimiento posterior a la resolución y las acciones sobre ella tomadas. El CRR debe divulgar los procedimientos de gestión de reclamaciones, además de supervisar y evaluar el cumplimiento de los acuerdos alcanzados a través del Mecanismo. Recibe, revisa y comenta el informe exclusivo enviado por el II Nivel, a cargo de la persona Especialista en Género y Participación cada tres meses.



Unidad de Gestión del Proyecto (UGP) (En todo el proceso)

- Contribuir a la divulgación del Mecanismo de Reparación de Agravios de la Cuenca del Río Sixaola
- Recibir las quejas o reclamaciones presentadas por las personas, comunidades o representantes, a través de los medios oficiales dispuestos por el proyecto para dar trámite. Atender y colaborar con la persona Especialista en Género y Participación en la resolución de
- las quejas o reclamaciones, en caso de que así se le solicite en relación con los conocimientos especializados en el área a atender mediante la solicitud. Realizar el seguimiento de las quejas o reclamaciones según los niveles de recepción de las
- reclamaciones asegurando una comunicación del avance del proceso a las personas que lo interponen, así como a las instancias de decisión del Proyecto.

- Divulgar las labores y resoluciones ejecutadas bajo el Mecanismo de Reparación de Agravios, tanto en los territorios de incidencia del Proyecto como en redes sociales, canales digitales y plataformas de comunicación del PNUD y la OET.

Medios oficiales para presentar una reclamación o queja

| Método | Descripción |
|--------------------|--|
| Correo electrónico | <p>Dirección oficial que se ha creado para interponer los reclamos. El Proyecto se encarga de comunicar y poner a disposición de las personas usuarias este correo, así como su función y la información que deben enviar. Esto como parte de la comunicación del Mecanismo con las partes interesadas.</p> <p>Las y los potenciales reclamantes con las posibilidades de enviar un correo electrónico, envían la información mínima requerida, según el formato para reclamaciones (Formulario para Trámite de Reparación de Agravios).</p> <p> reclamaciones@sixaola.org</p> |
| Llamada telefónica | <p>A través de un número telefónico que funciona para ambos países, las personas podrán llamar para interponer su queja o reclamación.</p> <p>Este servicio telefónico estará a cargo del primer nivel de atención del Mecanismo y la persona encargada deberá solicitar, detallar y registrar toda la información pertinente al Formulario para Trámite de Reparación de Agravios, vía llamada. Así mismo, deberá devolver por este medio a la persona reclamante el número consecutivo asignado al caso e indicar los pasos y tiempos establecidos para dar respuesta al trámite.</p> <p> Panamá (507) 838-6721  Costa Rica (506) 2524-0608 - (506) 2524-0609 - (506) 800-SIXAOLA</p> |
| WhatsApp | <p>Las personas podrán enviar la información mínima requerida de su queja a través de un mensaje en esta red.</p> <p> (506) 8632-3469 - Válido para habitantes de Costa Rica y Panamá</p> |
| Sitio web | <p>En el sitio web del proyecto, en el menú principal, hay un botón titulado "Mecanismo de reparación de agravios". Al clickearlo, se despliega una página que informa sobre el Mecanismo.</p> <p>A su vez, pone a disposición de la persona un formulario para completar. Así la persona coloca la información de su reclamo, siguiendo el Formato para trámite de Reparación de Agravios proyecto Cuenca del río Sixaola.</p> <p>Esta información alimenta la misma plataforma digital de gestión de la información, ligada al sitio web.</p> <p> Herramienta: www.sixaola.org/reclamaciones</p> |

| | |
|---|---|
| <p>Visitas de campo</p> | <p>El equipo de la UGP, en el marco de sus actividades diarias con visitas de campo, reuniones comunales u otras, debe recibir las reclamaciones que se presenten en estos espacios.</p> |
| <p>Reuniones comunales con organizaciones</p> | <p> Hojas impresas con el Formato para trámite de Reparación de Agravios</p> |
| <p>Visita a oficina del Proyecto</p> | <p>Para ello, se debe contar en todo momento como parte de sus materiales de trabajo, con hojas impresas con el Formato para trámite de Reparación de Agravios. La persona completa su información y el equipo de la UGP apoya cualquier duda o trámite en el momento.</p> <p>De igual forma, una persona se puede presentar en la oficina del Proyecto a interponer el reclamo.</p> <p> Ubicadas dentro de las instalaciones de la Asociación Corredor Biológico Talamanca Caribe, Hone Creek de la estación de gasolina, 25 m. sur y 75 m. oeste, Talamanca, Limón, Costa Rica</p> |

¿Quiénes están autorizados/as a recibir las reclamaciones o quejas?

Las personas autorizadas para recibir reclamaciones y canalizarlas hacia el I y II Nivel del Mecanismo, a la persona encargada de Género y Participación son:

- Unidad de Gestión del Proyecto (cada una de las personas facilitadoras)
- Comité de Reparación de Reclamaciones
- Directamente la persona Especialista en Género y Participación
- Persona receptora de las comunicaciones en la central telefónica dispuesta para Costa Rica y Panamá.

Estas podrán recibir las reclamaciones o quejas de manera confidencial, por lo cual tendrán a mano todos los canales para poder compartirlos con las personas reclamantes. En caso de que sea vía formulario impreso, únicamente deberán recibirlo en un sobre sellado sin violar la privacidad y confidencialidad de la persona que lo entrega. La persona que recibe la reclamación debe garantizar que la información llegará a manos de la persona encargada del I y II Nivel del Mecanismo (EGP) en un plazo no mayor a 24 horas.

Importante

- La persona reclamante recibirá un número consecutivo como comprobante de envío de la queja.
- Este se le dará posteriormente al ingreso de la queja, una vez que se alinee e incorpore al sistema de gestión de la información de todos los casos.
- Se utilizará un formato común para ingresar la información del reclamo a todos los canales oficiales destinados por el Proyecto: **Formulario para Trámite de Reparación de Agravios proyecto Cuenca del río Sixaola.**
- Las reclamaciones que se presenten de manera anónima serán tramitadas como una denuncia menor.

Proceso interno del Mecanismo de Reparación de Agravios

1. Recepción y registro de solicitudes para la solución de reclamaciones
 - Notificación automática tan pronto ingrese un caso (a las partes resolutivas del Mecanismo)
 - Solicitudes ingresadas por todos los canales oficiales
2. Reconocimiento de la recepción, evaluación y asignación

Reconocimiento de la recepción: si la solicitud está suficientemente completa para proceder a evaluar, cumpliendo con los requisitos para ser presentada, la persona Especialista en Género, debe entregar un reconocimiento por escrito dentro de los tres [3] días hábiles desde la recepción de la solicitud. También deberá indicar que se revisará si cumple con los requisitos y se llevará a cabo una evaluación inicial en el plazo de quince [15] días hábiles después del reconocimiento. Si la solicitud está incompleta, la persona receptora la debe devolver al solicitante dentro de los tres [3] días hábiles de su recepción, pidiéndole específicamente que complete la información que falta.¹³

Evaluación del cumplimiento de los requisitos: dentro de los cinco [5] días hábiles tras la recepción de la solicitud, la persona Especialista en Género debe determinar si la solicitud cumple con los requisitos (ver Sección requisitos y exclusiones).¹⁴

El personal responsable de la respuesta inicial debe seguir pautas sobre qué tipo de problemas son elegibles para atender el MRA, qué problemas deben remitirse a otros mecanismos (como departamentos de auditoría interna, oficinas anticorrupción internas y externas, policía, etc.), y qué temas o contextos pueden requerir mayor aclaración para determinar la elegibilidad.¹⁵ Así mismo, la orientación complementaria de PNUD sobre los Mecanismos de Reparación de Agravios presenta los siguientes cuatro criterios para determinar la elegibilidad de los casos:

- a. ¿La denuncia indica que el proyecto ha causado un impacto económico, personal, social o ambiental negativo en el denunciante, o tiene el potencial de causar dicho impacto?
- b. ¿La queja especifica qué tipo de impacto ha ocurrido o puede ocurrir, y cómo ese programa ha causado o puede causar ese impacto?
- c. ¿La denuncia indica que quienes la presentan son las personas que se han visto afectadas o corren el riesgo de verse afectadas, o que quienes la plantean representan a las partes interesadas afectadas o potencialmente afectadas a petición de estas?
- d. ¿Proporciona la queja suficiente información para que el personal del Proyecto tome una decisión sobre las tres primeras preguntas?

¹³ PNUD. Mecanismo de respuesta para los actores clave: Visión general y orientación. (2014).

¹⁴ Apartados adaptados según PNUD. Mecanismo de respuesta para los actores clave: Visión general y orientación. (2014).

¹⁵ UNDP. Supplemental Guidance: Grievance Redress Mechanisms. (2017).

Asignación de la responsabilidad de la respuesta: como se mencionó anteriormente, la persona Especialista en Género tiene la responsabilidad “por defecto” de estar a cargo de dar la respuesta a una solicitud aceptada. Sin embargo, hay situaciones en las que la solicitud va a requerir de una perspectiva especializada con la que la EGP puede no contar. En tales casos, la EGP podrá solicitar la participación de una persona especialista en el área o temática a resolver, (nos referimos específicamente a personas de la Unidad de Gestión del Proyecto) siempre y cuando esa persona no tenga intereses o conflictos dentro de la queja o reclamación en asunto y manteniendo la confidencialidad del solicitante cuando corresponda.¹⁶

3. Elaboración de una respuesta

Luego de completar los pasos anteriores, debe generarse una respuesta para la persona u organización reclamante. Hay tres opciones preestablecidas, adaptables a la circunstancia específica.¹⁷

- **Acción directa para resolver la queja.** Esta acción está ligada a los procesos de sanción en relación con las categorías/temas establecidos en las denuncias. Estas acciones no se dictarán nunca en detrimento o contradicción de la legislación nacional, las convenciones internacionales, los Derechos Humanos, los estándares de calidad y Salvaguardas sociales y ambientales.
- **Evaluación adicional y compromiso** con la persona reclamante u organización y otras partes interesadas para determinar conjuntamente la mejor manera de resolver la denuncia.
- **Determinación de que la denuncia no es admisible** para el Mecanismo de Reparación de Agravios, ya sea porque no cumple con los criterios básicos de elegibilidad, o porque otro mecanismo (dentro o fuera de la organización) es el lugar adecuado para que la denuncia se presente, o ambos.¹⁸

En el caso de reclamaciones y controversias complejas que involucren múltiples asuntos y actores clave externos, la persona encargada, en cada nivel, deberá estudiar los asuntos y las alternativas de respuesta no solo con el personal de la Unidad de Gestión del Proyecto, sino también con la(s) persona(s) solicitante(s), actores externos clave y posiblemente con miembros de la comunidad de la o el solicitante. Este estudio puede requerir de un proceso

¹⁶ Apartados adaptados según PNUD. Mecanismo de respuesta para los actores clave: Visión general y orientación. (2014).

¹⁷ Acciones según. UNDP. Supplemental Guidance: Grievance Redress Mechanisms. (2017).

¹⁸ Para elegir entre las dos primeras opciones, la persona encargada debe determinar si la solicitud se puede abordar de forma directa y la reclamación se puede resolver a través de una acción relativamente sencilla por parte del Proyecto, o si la solicitud es tan compleja que requiere una mayor evaluación e interacción con el solicitante, el proyecto y otros actores clave para determinar la mejor respuesta. (Adaptado según información PNUD. Mecanismo de respuesta para los actores clave: Visión general y orientación. (2014)

estructurado de determinación conjunta de hechos, diálogo y/o negociación. En estos casos, el Mecanismo de Reparación de Agravios del proyecto debe proponer un proceso de evaluación y participación de los actores clave como primera respuesta a la solicitud.¹⁹

4. Comunicación de la respuesta a la persona solicitante y búsqueda de acuerdo

El Proyecto se debe comunicar con las personas reclamantes dentro de los quince [15] días hábiles a partir de la recepción de la reclamación, en cada uno de los niveles del Mecanismo. La respuesta debe registrarse en el sistema de gestión de casos. La respuesta debe generarse por escrito (enviarse una copia virtual y entregarse una copia física) y en un lenguaje completamente claro, en el idioma en el que el solicitante presentó la reclamación.

Es muy importante que la persona o comunidad reclamantes tengan total claridad de la respuesta brindada por parte del Proyecto, sobre las alternativas para dar solución a la querrela.

La respuesta debe incluir:

- Una exposición clara de las inquietudes de los solicitantes por parte del Mecanismo,
- Una descripción detallada de la respuesta/solución/sanción propuesta, con una explicación de las razones por las que el Mecanismo la propone.
 - Esta respuesta, tomará en cuenta las categorías de reclamaciones establecidas por el Proyecto u otras que ingresen, estará condicionada a los debidos protocolos establecidos por las convenciones internacionales y las leyes nacionales.
 - Para los casos de hostigamiento o acoso sexual directamente relacionados con el personal contratado por el Proyecto, este Mecanismo se regirá por el protocolo de respuesta de la Organización para Estudios Tropicales y la Ley contra Hostigamiento o Acoso Sexual en el Empleo y la Docencia N° 7476.
- Un listado de alternativas para el solicitante dada la respuesta propuesta (pueden incluir acuerdo para proceder, indicaciones/acompañamiento para proceder en la justicia ordinaria, solicitud para revisar una decisión sobre el cumplimiento de requisitos, decisión de derivación, profundización del diálogo sobre la acción propuesta, sanciones específicas o participación en un proyectado proceso de evaluación y participación, entre otras).

La persona, organización o representante reclamante pueden no estar de acuerdo con la respuesta. En tal caso, deben responder con una comunicación oficial donde indiquen las razones por las cuales, las personas solicitantes no aceptan la respuesta propuesta (Ver Formato Seguimiento a quejas con resolución no satisfactoria). En tal caso, la solicitud

¹⁹ Adaptado de PNUD. Mecanismo de respuesta para los actores clave: Visión general y orientación. (2014).

escalaría al siguiente nivel de decisión y se iniciaría el proceso de revisión asignado al nivel correspondiente.

Nota aclaratoria

El pago a consultores independientes y otros costos del proceso en casos complejos puede requerir recursos financieros importantes, que varían entre miles y decenas de miles de dólares. El Proyecto debe cubrir estos costos.²⁰

5. Implementación de la respuesta para resolver las reclamaciones

Si la respuesta brindada satisface a la persona u organización reclamante, la respuesta y alternativas presentadas deben aplicarse bajo la supervisión del Mecanismo de Reparación de Agravios, con el fin de asegurar la resolución de las quejas presentadas por la o las personas reclamantes.

El Mecanismo de Reparación o consultores y otras partes que se perciban como imparciales y eficaces por parte de los reclamantes, deben realizar esta acción con el fin de generar plena confianza en el proceso resolutorio. En caso de que se tratase de un proceso de evaluación y participación, se deben atender diversos elementos:

- Las cuestiones y acontecimientos que generaron la solicitud
- Los actores clave involucrados en esas cuestiones y acontecimientos
- Los puntos de vista, intereses e inquietudes de los actores clave respecto de las cuestiones pertinentes
- Si los actores clave desean y pueden involucrarse en un proceso conjunto y colaborativo (que puede incluir la determinación conjunta de los hechos, el diálogo y/o la negociación) para resolver las cuestiones
- La forma en que los actores clave estarán representados y cuál será su autoridad en la toma de decisiones
- Cuál será el plan de trabajo y el plazo que tendrán los actores clave para trabajar sobre las cuestiones
- Mediación cultural aplicada en caso de que fuera necesaria
- Y qué recursos necesitarán y quién los aportará.²¹

Cada acción implementada para llevar a cabo las resoluciones debe ser documentada en el **sistema de gestión de casos** en todos los niveles en los que se haya procedido con la reclamación, para dar cuenta de las acciones emprendidas por el Mecanismo.

Adicionalmente, el Mecanismo debe dar seguimiento a las acciones que se enmarquen en el proceso resolutorio y que el proyecto deba desempeñar. Según el PNUD, el seguimiento puede ser tan simple como llamar por teléfono a la persona solicitante y sostener una conversación con el personal (asignado a la resolución) para confirmar que se ha implementado una respuesta relativamente directa y sencilla.

²⁰ PNUD. Mecanismo de respuesta para los actores clave: Visión general y orientación. (2014).

²¹ PNUD. Mecanismo de respuesta para los actores clave: Visión general y orientación. (2014).

El seguimiento puede requerir reuniones periódicas del grupo de múltiples partes interesadas que hayan llegado a un acuerdo (por ejemplo, para revisar la implementación de un conjunto de actividades de consulta con pueblos indígenas o la implementación de un nuevo enfoque para crear un registro de votantes). El seguimiento que se realice debe quedar registrado en el **sistema de gestión de casos**.

6. Cierre o derivación de la solicitud

Derivación de la solicitud

Como se mencionó, es posible que las personas no estén de acuerdo con la respuesta, solución o alternativas brindadas. Esto puede acontecer en cada uno de los niveles de recepción y procedimiento de reparación de reclamaciones. En tal caso, la persona, organización o representante reclamantes deben remitir una comunicación oficial de vuelta, donde indiquen las razones de no conformidad.

Esta comunicación debe darse en un plazo no mayor a cinco [5] días hábiles a partir de la notificación de la respuesta por parte del Mecanismo, a través de los canales oficiales del proyecto. El personal del MRA debe revisar la situación con la persona reclamante, y ver si alguna modificación de la respuesta podría satisfacer las inquietudes de la persona, la organización y otras partes interesadas. De no ser así, la solicitud escalaría al siguiente nivel de decisión y se iniciaría el proceso de revisión asignado al nivel correspondiente.

Si pasando por todos los niveles de reparación establecidos por este Mecanismo, no se llega a un acuerdo, el Mecanismo debe asegurarse de que la persona solicitante comprenda que puede haber otras formas de reparación disponibles fuera del proyecto y de la estructura del PNUD, ya sea a través del sistema judicial nacional u otros canales administrativos.

No obstante, el Mecanismo no debe intentar ofrecer asesoría legal a la persona solicitante ni el personal del Mecanismo vinculados a la acción resolutoria debe pretender tener una comprensión general de las alternativas posibles. El Mecanismo también debe documentar el resultado de las conversaciones con la persona solicitante, de manera que deje claro cuáles fueron las alternativas ofrecidas a lo largo de los distintos niveles resolutorios del Mecanismo y por qué el solicitante prefirió no proseguirlas.²³

Cierre

Este es el paso final del proceso, si la respuesta no es satisfactoria para las personas u organizaciones reclamantes. En tal caso, el Mecanismo debe documentar la resolución satisfactoria en el sistema de gestión de casos.

En los casos en los que haya habido riesgos e impactos de gran envergadura y/o publicidad negativa, se recomienda incluir documentación escrita de la persona solicitante que

²² UNDP. Supplemental Guidance: Grievance Redress Mechanisms. (2017).

²³ Adaptado de PNUD. Mecanismo de respuesta para los actores clave: Visión general y orientación. (2014).

indique su satisfacción con la respuesta. En otras situaciones, será suficiente con que el Mecanismo registre la acción realizada y la satisfacción del solicitante con respecto a la respuesta y el proyecto. En el caso de reclamaciones más complejas e inusuales, puede ser útil documentar también las experiencias adquiridas.²⁴

Si la reclamación no se ha resuelto, el Mecanismo debe documentar los pasos adoptados, la comunicación con el solicitante (y otros actores clave si se han realizado gestiones importantes para iniciar o completar un proceso de múltiples interesados) y las decisiones que tome el solicitante respecto del uso de otra instancia o vía para abordar su inquietud.²⁵

El proceso debería mantener la confidencialidad respecto de los detalles, mientras que debería hacer públicas estadísticas generales sobre la cantidad y el tipo de reclamos recibidos, las acciones realizadas y los efectos logrados. En algunos casos, puede ser apropiado publicar la información básica sobre la identidad de los solicitantes, con su consentimiento previo.²⁶

Cualquiera que sea la alternativa que elija la persona reclamante, es importante que, en cada nivel, se documente la discusión con el reclamante y su elección sobre la resolución²⁷ en el **Sistema de Gestión de casos** establecido por el proyecto. Además, se le debe informar a la persona reclamante.

Pero también, el Proyecto realizará acciones de comunicación específicas para divulgar sobre los resultados de la activación y aplicación del Mecanismo. En estas acciones, se informará a las personas y organizaciones reclamantes, a las partes interesadas, y al público en general sobre las estadísticas generadas en el trámite de los casos (ver detalle en apartado Comunicar el Mecanismo a las Partes Interesadas).

7. Categorías/tipos de reclamaciones

Este Mecanismo ha categorizado las posibles reclamaciones de la siguiente manera:

- Afectación al ambiente (Biodiversidad, Gestión Integral del Recurso Hídrico)
- Uso inapropiado de fondos/recursos
- Acoso u hostigamiento sexual
- Violencias por razón de género
- Cualquier forma de violencia contra las personas, comunidades o culturas
- Problemas en coordinación en logística (falta de transporte, falta de comunicación de actividades, horarios inaccesibles, etc.)
- Incumplimiento sistemático de actividades agendadas
- Comunicación inapropiada (ofensas, insultos u otros actos indebidos en actividades del Proyecto)

²⁴ PNUD. Mecanismo de respuesta para los actores clave: Visión general y orientación. (2014).

²⁵ PNUD. Mecanismo de respuesta para los actores clave: Visión general y orientación. (2014).

²⁶ PNUD. Mecanismo de respuesta para los actores clave: Visión general y orientación. (2014).

²⁷ Adaptado de UNDP. Supplemental Guidance: Grievance Redress Mechanisms. (2017).

- Financiamiento de proyectos a personas no indígenas en territorios indígenas
- No atender el debido proceso de comunicación con las comunidades
- Invasión de propiedad privada
- Afectación a Derechos Colectivos y/o culturales
- Discriminación de grupos sociales, comunidades o personas por su sexo/ género, etnia/cultura, estratificación social, etc.
- Otra ¿Cuál?

Procedimiento para captación de quejas o reclamos a lo interno

Como se señaló anteriormente, la persona Especialista en Género y Participación (EGP) es el punto de contacto clave quien recibe las reclamaciones del Proyecto. La especialista liderará el registro en el sistema de gestión de la información sobre reclamaciones, que se manejará desde el mismo sistema de gestión del sitio web www.sixaola.org.

Como las reclamaciones pueden ingresar por distintas vías, el sistema de gestión de la información colocará de forma automatizada un número de consecutivo a las quejas ingresadas.

Pero en el caso de las quejas recibidas por correo electrónico (reclamaciones@sixaola.org) y de forma escrita en encuentros presenciales con el uso de una plantilla impresa (visitas de campo, reuniones comunales o con organizaciones, visitas a la oficina del Proyecto), la persona EGP o quien ella designe colocará dicha información de forma directa en el sistema de gestión, asignándole el número de consecutivo pertinente en el momento en que ingrese a la plataforma.

De igual forma, en el formulario desplegado en la [sección de Reclamaciones](#) del sitio www.sixaola.org, las personas reclamantes deberán colocar la misma información del formato. El Proyecto realiza la correcta programación de la sección del sitio web para poder recibir la información en la sección de Reclamaciones del vínculo de ambas fuentes con el sistema de gestión del sitio www.sixaola.org.

Finalmente, se creará un espacio para encuesta a usuarios para recibir retroalimentación sobre la credibilidad del proceso. Esta encuesta se podrá completar en línea en el sitio web sixaola.org por los medios necesarios para comunicación con todas las personas que hagan uso del Mecanismo.

Se aprovechará el sitio web www.sixaola.org para poner a disposición los documentos de las Salvaguardas Sociales y Ambientales en los cuales se ubica este mecanismo.

Sistema de Gestión de Casos (SGC) del Mecanismo

El SGC es un sistema virtual interno por medio del cual se ordena, sistematiza y reporta la información derivada de las reclamaciones interpuestas a lo largo del proyecto a través del Mecanismo de Reparación de Agravios. Es un sistema informático que tiene como fin

parametrizar y estandarizar la información de manera que se pueda generar un compendio y a la vez una comunicación ágil de los procedimientos para transparentar la información a todas las partes interesadas, en el marco de la estrategia divulgativa.

El Sistema de Gestión de Casos funciona a lo interno del proyecto y está habilitado para que la persona Especialista en Género y Participación pueda ingresar y modificar la información de acuerdo con los requerimientos de la solicitud. Cuando, según los niveles de procedimiento, los casos asciendan al tercer nivel, la persona Coordinadora Binacional cuenta con los permisos para su respectiva modificación a fin de que el nivel tenga independencia en las decisiones. Las personas encargadas de Comunicación y Monitoreo y Evaluación tienen ingreso, mas no posibilidades de modificación en la información, con el fin de que puedan generar los respectivos reportes y procesos de comunicación del SGC.

Adicionalmente, la persona encargada de informática de la Organización para Estudios Tropicales, cuenta con los permisos de modificación del sistema, mas no de manipulación de la información de los casos.

¿Cómo funciona el sistema?

Ingreso de los casos: los casos son registrados a partir de un consecutivo, por ejemplo, **SIX-001-2022**. Este consecutivo se utiliza para el mismo caso durante todo el proceso hasta su cierre total. Es decir, tanto el ingreso como la respuesta y una posible apelación, siempre estarán bajo el mismo código-consecutivo. El consecutivo, al cierre de año, cambiará su última sigla por el año siguiente, es decir, no es acumulativo en el sistema, pero igualmente provee la información necesaria para presentar todos los informes acumulativos al final del proyecto sumando cada uno de los años registrados.

Cada vez que se requiere ingresar, responder o modificar información debe hacerse sobre el mismo consecutivo. El sistema arrojará el historial de cambios o modificaciones que haya sufrido el caso a lo largo del proceso.

Cada caso contará con la información de contacto y cada una de las casillas de información solicitadas en los formatos requeridos a lo largo del Mecanismo, en relación con los niveles de atención. Para tal fin, la información estará estandarizada y parametrizada en el sistema en aras de su mejor manejo.

El SGC notificará a la persona Especialista en Género cada vez que en los canales oficiales destinados para la recepción de la información se genere una nueva solicitud para dar inicio al trámite correspondiente. También notificará a la persona encargada de cada nivel, el tiempo establecido para dar respuesta y seguimiento a los casos.

El SGC tendrá – para cada una de las etapas en las que se encuentre el caso – una casilla para adjuntar archivos físicos escaneados o cualquier prueba o documentación que se considere importante para registrar en dicho sistema.

El SGC arrojará estadísticas sobre la gestión de los casos en el transcurso del año, anualmente y también al cierre del Proyecto, para garantizar la comunicación de la información. La información estará parametrizada, ordenada e integrada en el sistema.

La persona comunicadora del Proyecto y el Departamento de Informática de la OET, con la coordinación de la persona EGP, atenderán el desarrollo técnico del sistema de gestión. Según el apartado de **Medios oficiales para presentar una reclamación o queja** (más arriba), el sistema recopilará bajo el mismo formato, la información recibida en los distintos canales (correo electrónico, plantilla impresa, sitio web, llamada telefónica, mensaje de WhatsApp).

El MRA constituye una salvaguarda clave en la relación con los Pueblos Indígenas de la Cuenca. El Proyecto ya realiza acciones para traducir materiales de comunicación y gestión del conocimiento a los cuatro idiomas indígenas presentes en este espacio: Bribri, Cabécar, Ngäbe y Teribe (Naso). Sin embargo, por recomendación de la Comisión de Pueblos indígenas, no se traducirán materiales escritos a idiomas Cabécar y Teribe (Naso), ya que son idiomas sin escritura y su lectura es difícil para las personas hablantes, ya que no existe consenso en su forma escrita. En su remplazo, se harán audios y videos con la información. Se traducirán materiales sobre el MRA en esos formatos.

Además, el Proyecto se apoyará en la Comisión de Pueblos Indígenas, en la cual hay representantes de los siete territorios indígenas de la Cuenca. Cuando surja una reclamación de una persona indígena, se gestionará el apoyo de las y los integrantes de la Comisión, para que puedan ser mediadoras culturales, no solamente en relación a la traducción, sino a la comprensión de la queja o reclamo expuesto. Así se atenderá la inquietud de la persona, respetando el idioma en el cual la presente.

El sistema de gestión de la información de las reclamaciones permitirá inyectar información distinta a la de la reclamación en pasos posteriores a cada registro de caso, relacionada con la respuesta dada por el proyecto, las acciones implementadas, la resolución o traslado de nivel, apelaciones y el cierre de las reclamaciones.

La persona EGP completará dicha información, de acuerdo con los pasos que siga cada caso, desde la notificación a las personas reclamantes hasta información adicional que se reciba de las misma. El sistema de gestión mostrará en cualquier momento de revisión:

- Datos del caso (Número de consecutivo + la información completa según el Formulario para Trámite de Reparación de Agravios)
- Notificación del caso (Estrategia de notificación del caso a las personas, físico y virtual)
- Respuesta del caso (Ver formato de Respuesta a la Queja)
- Acciones implementadas en el caso
- Seguimiento a las acciones
- Apelación (Ver formato de Seguimiento a quejas con resolución no satisfactoria)
Resolución satisfactoria
- Medios para recibir las denuncias (relacionado con la sección anterior "Procedimiento para captación de quejas o reclamos a lo interno")
- Estadísticas generales y específicas

Comunicación del Mecanismo a las Partes Interesadas: uso y resultados

El Proyecto realizará acciones de comunicación para divulgar la existencia, objetivos y formas de uso del Mecanismo en los territorios de incidencia, así como en las partes interesadas, organizaciones identificadas y más.

La comunicación propuesta para el Mecanismo se basará en una estrategia general previa y en hallazgos del documento “Análisis de las partes interesadas y plan de participación”. Pero las primeras acciones en territorio del Proyecto permitirán visualizar otros canales y medios efectivos para divulgar al Mecanismo entre las poblaciones meta. Las acciones y productos propuestos son:

| Medio | Proceso o producto | Público meta | Detalles |
|---------|---|---|--|
| Digital | Sección en el sitio web Sixaola.org con toda la información sobre el Mecanismo, tanto sobre sus objetivos como sobre su uso así como el mencionado Formulario para Trámite de Reparación de Agravios proyecto Cuenca del río Sixaola. | General | Producto interactivo y un video explicativo que informan del paso a paso para presentar un reclamo usando el Mecanismo. Además del español, se presentará en idiomas Bribri, Cabécar, Ngäbe, Naso Tjerdi (o Teribe o Terraba), y cualquier otro utilizado en las comunidades de influencia del Proyecto. |
| | Correo electrónico con toda la información sobre el Mecanismo, para divulgarlo a partes que trabajan o tienen vínculo con la población meta | Contactos en organizaciones, instituciones y otras que tienen dirección de correo electrónico, alcanzados tras los diagnósticos, primeras acciones y mapeos del Proyecto, así como las identificadas en el “Análisis de las partes interesadas y plan de participación” | El correo electrónico será un mecanismo habitual de trabajo para el Proyecto. Conforme avancen las primeras comunicaciones oficiales por parte del Proyecto, se formará una base de contactos de instituciones, empresas privadas, ONG's, y otras. La EGP y la Coordinación analizarán cuáles tienen contacto o vínculo con el público meta del Mecanismo (territorios y comunidades), y les propondrán realizar una acción conjunta para divulgar sobre el mismo. |

| Medio | Proceso o producto | Público meta | Detalles |
|---------|---|--|--|
| | Correo electrónico con toda la información sobre el Mecanismo directamente a organizaciones de los territorios y comunidades | Organizaciones locales de la CBCRS que cuentan con correo electrónico y han sido identificadas en mapeos iniciales y el "Análisis de las partes interesadas y plan de participación" | Detalles: Se levantará una lista de contactos de las organizaciones y liderazgos que manejan algún nivel de conectividad, acceso a Internet y manejo de correo electrónico. Se buscarán las Asociaciones de Desarrollo Integral, las asociaciones con fines específico, las cooperativas, las asociaciones de personas productoras, las asociaciones que trabajan con biodiversidad, los sindicatos, entre otros. Estas tienden a tener algún manejo de herramientas digitales, por lo cual también se les buscará por esta vía. Servirá también como un primer contacto directo del nuevo Proyecto, con estas instancias de organización local. |
| | Serie de posteos en redes sociales del Proyecto, OET, PNUD e instituciones estatales participantes, informando sobre el Mecanismo. | Público meta: General | Se usarán recursos gráficos y audiovisuales producidos para comunicar sobre el Mecanismo (homólogos con los usados en el sitio web). También se traducirán a los idiomas indígenas respectivos. |
| Físicas | Material impreso con la información esencial y más importante sobre el Mecanismo, incluyendo un paso a paso de cómo se tramita un caso. | Local | El personal de la Unidad de Gestión del Proyecto divulgará este material en reuniones, talleres, sesiones de trabajo y otras instancias presenciales con comunidades, personas productoras, organizaciones y otras en territorio. Se usarán infográficos y diseños sencillos, que también se traducirán a los idiomas indígenas pertinentes. |

| Medio | Proceso o producto | Público meta | Detalles |
|------------------|--|--------------------|---|
| | Videos explicativos sobre el Mecanismo y demás recursos gráficos y audiovisuales usados en el sitio web | Local | Detalles: El personal de la Unidad de Gestión del Proyecto divulgará y comentará este material en reuniones de trabajo en territorio, y en chats de WhatsApp que se vayan generando con esos contactos. |
| | Afiches con información básica sobre el Proyecto y el Mecanismo | Local | Se colocarán en sitios clave identificados como lugares de reunión de la población en el territorio. |
| | Reuniones específicas buscadas por el Proyecto con organizaciones locales y comunidades | Local | Una vez superadas instancias administrativas, de presentación ante la Comisión Binacional y otras preliminares, y que el Proyecto convoque a reuniones a instancias territoriales, se colocará en agenda un punto para presentar y comentar el Mecanismo. |
| Digital y físico | Gestión de prensa específica en medios de comunicación regionales - costarricenses y panameños, y medios comunitarios - para divulgar la existencia del Proyecto y el Mecanismo en la población local. | Local: comunidades | En el primer acercamiento con la prensa, además de los mensajes claves del Proyecto, se dará prioridad a la información sobre el Mecanismo para que llegue a públicos locales. |

Por otro lado, gracias a la documentación precisa de los casos y el manejo de una base de datos electrónica, el Proyecto comunicará públicamente los resultados generales del Mecanismo. La divulgación se hará de forma periódica o en momentos extraordinarios si el caso lo ameritara. En términos generales, se plantea una comunicación mensual o bimensual según la cantidad de casos en recibidos y tramitados. Las acciones de comunicación divulgarán a las partes interesadas las siguientes estadísticas, temáticas y mensajes:

- Cantidad de reclamos recibidos (por semana, mes)
Temas de los reclamos
- Comunidades en las cuales se plantearon los reclamos
- Cantidad de personas y organizaciones reclamantes, así como cuáles organizaciones activaron el Mecanismo
- Cantidad de reclamos resueltos
 - en el II nivel
 - trasladados y resueltos en el III nivel
 - trasladados y resueltos en el IV nivel
- Acciones realizadas por el proyecto para resolver las reclamaciones
- Cantidad de reclamos no resueltos
- Desenlace de reclamos no resueltos, a partir de los pasos adoptados con las personas reclamantes, y la posibilidad de que acudieran a otras instancias.

Dicha comunicación se realizará en los siguientes medios o plataformas:

- Envío a teléfonos celulares (mensaje e imagen a través de WhatsApp) y correos electrónicos entregados por las personas y organizaciones reclamantes
- Posteos en redes sociales (Twitter, Instagram, Facebook) del proyecto, la OET y PNUD
- Grupos de WhatsApp generados por el Proyecto para labores con territorios, comunidades, instituciones, etc.
- Boletín informativo periódico del Proyecto
Sitio web sixaola.org, en sección de Noticias y de Reclamaciones.
- De forma oral e impresa, en reuniones, sesiones de trabajo, talleres y otras del equipo de la Unidad Técnica con las distintas contrapartes, tanto de los territorios como de la institucionalidad o sector privado. Será una comunicación breve y extraordinaria a la agenda de la sesión en cuestión.

Monitoreo del Mecanismo de Reparación de Agravios

El monitoreo y evaluación del Mecanismo se determinará a partir de la siguiente información.

| Área de Evaluación | Indicador/seguimiento |
|---|---|
| Cantidad de personas que presentan quejas | Cantidad de quejas recibidas/ cantidad de quejas atendidas |
| | Total de mujeres y Total de hombres |
| Tiempo | Tipo de quejas presentadas |
| Proceso de atención de la queja | Tiempo promedio de respuesta a la queja Tiempo establecido para la respuesta de quejas |
| La naturaleza de las quejas | Nivel de atención de la queja |
| Resolución de la queja | Cantidad de quejas elegibles/cantidad de quejas inelegibles |

Como parte del monitoreo y evaluación del Mecanismo, se requiere:

- Determinar el desempeño del mecanismo para la atención de quejas.
- Registrar las lecciones aprendidas según el tema/caso atendido
- Se debe adaptar o corregir el mecanismo cuando se detecte alguna ineficiencia.
- Recabar todos los comentarios que sean de utilidad para mejorar el protocolo.
- Alentar la participación de las partes interesadas del proyecto a hacer uso de este cuando corresponda.
- Dar seguimiento a las estadísticas de las quejas, a presentar en el informe trimestral del proyecto.
- Documentar toda la información que ingrese por los canales disponibles para recibir quejas.

Socialización y validación del Mecanismo

| Área | Proceso | Responsable | Fecha | Resultados esperados |
|--------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|-------------------|--|
| Unidad de Gestión del Proyecto (UGP) | Sesión de Trabajo de la UGP | Género y Participación Comunicaciones | 18 de abril, 2022 | Resultados esperados: Mecanismo de quejas con ajustes para la versión final a ser presentada a la CBCRS. |

| Área | Proceso | Responsable | Fecha | Resultados esperados |
|--|---|--|--|--|
| Comisión Binacional del proyecto con especial énfasis en la Junta Directiva del proyecto | Reunión con la CBCRS Solicitar sesión | Coordinación Binacional Género y participación | 26 al 27 de abril, 2022 en Changuinola 14 de junio, 2022 | Socializado el proceso de construcción del Mecanismo de Reparación de Agravios y la labor de la Junta Directiva en el mismo. Comité de Reparación de Reclamaciones conformado (CRR) por parte de la Junta Directiva del proyecto. |
| Partes Interesadas del proyecto | Reuniones informativas con las partes interesadas del proyecto. Entrega de material informativo sobre el mecanismo | Especialista social Género y participación Comunicaciones Monitoreo y Evaluación | Agosto y setiembre, 2022 | Partes interesadas del proyecto con conocimiento del mecanismo de reclamos y disponible para su uso. Mecanismo de quejas puesto a disposición de las partes interesadas, y en los idiomas requeridos para la población indígena y afrodescendiente si así correspondiese. |
| Comité de Reparación de Reclamaciones | Se activa en el IV Nivel. Presentación formal de Mecanismos al Comité | Coordinación Binacional Monitoreo y Evaluación Comunicaciones Asistencia Administrativa Género y Participación | 25 y 26 de agosto, 2022 | El Comité de Reparación de Reclamaciones conformado tiene acceso a la información del documento oficial del MRA y se realiza la presentación del mismo mediante reunión oficial. |
| Agencia líder país (PNUD) | Reportar en el informe trimestral la elaboración del mecanismo de quejas en cumplimiento de los estándares sociales y ambientales | UGP Monitoreo y Evaluación | Reporte continuo sobre su ejecución | Avances en el cumplimiento de salvaguardas ambientales y sociales Mecanismo socializado y validado con actores claves del proyecto. Mecanismo presentado para el seguimiento y comentarios de PNUD. |



Para la socialización del Mecanismo de Reparación de Reclamaciones del proyecto Sixaola se ha establecido como plazo el 30 de septiembre de 2022.

Nota

Este Mecanismo de Reparación de Agravios resguardará la información confidencialmente de manera que no se afecte el nombre y los datos personales de quienes presenten una queja. Sólo se usarán datos de contexto para reportar y divulgar información genérica sobre el acceso y uso del mecanismo por las Partes Interesadas.

Anexos

Anexo I. Pre-formulario para Trámite de Reparación de Agravios proyecto Cuenca del río Sixaola.

| | | | |
|--|--|-------------------------------|----------------------------|
| Proyecto | Hacia la Gestión Integrada de los Recursos Hídricos (GIRH) transfronterizos de la Cuenca del Río Sixaola compartida por Costa Rica y Panamá" | | |
| I. Datos Generales | | | |
| País | Costa Rica | Panamá | |
| II. Datos de la persona u Organización reclamante | | | |
| Nombre Completo | | | |
| Tipo de Documento | | | |
| Cédula | | Pasaporte | |
| Dimex o Identificación Migratoria | | Otra, ¿Cuál? | |
| No. Identificación | | Teléfono (con código de país) | |
| Identidad Sexo/Genérica | Hombre Mujer | Otra ¿Cuál? | No responde/No corresponde |
| Correo electrónico (opcional) | | | |
| Dirección residencia | | | |
| Comunidad u organización a la que pertenece | | | |
| III. Datos de la queja | | | |
| Descripción de la queja | | | |
| Petición o solicitud del reclamante. | | | |
| Nombre y Firma de la persona reclamante | | | |

Anexo II. Formulario para Trámite de Reparación de Agravios proyecto Cuenca del río Sixaola.

| | | | |
|--|--|-------------|----------------------------|
| Proyecto | Hacia la Gestión Integrada de los Recursos Hídricos (GIRH) transfronterizos de la Cuenca del Río Sixaola compartida por Costa Rica y Panamá, | | |
| I. Datos Generales | | | |
| País | Costa Rica | Panamá | |
| II. Datos de la persona u Organización reclamante | | | |
| Nombre Completo | | | |
| Tipo de Documento | | | |
| Cédula | Pasaporte | | |
| Dimex o Identificación Migratoria | Otra, ¿Cuál? | | |
| No. Identificación | Teléfono (con código de país) | | |
| Identidad Sexo/Genérica | Hombre Mujer | Otra ¿Cuál? | No responde/No corresponde |
| Correo electrónico (opcional) | | | |
| Dirección residencia | | | |
| Comunidad u organización a la que pertenece | | | |
| Reclamante directo | si | No | |
| Representante de una persona o comunidad | si | No | |
| <p>Nota: Si es representante de una persona o comunidad, deberá adjuntar un comprobante donde demuestre la titularidad de dicha representación. Adicionalmente, el proyecto se reserva el de comunicarse de forma directa con estos actores. Adicionalmente, deberá llenar los siguientes campos del formulario.</p> | | | |

| | | | | |
|---|--------|----------------------------|-------------------------------|----|
| Nombre Completo de la persona o comunidad representada | | | | |
| Tipo de documento de Identificación | | | | |
| Cédula | | Pasaporte | | |
| Dimex o Identificación Migratoria | | Otra, ¿Cuál? | | |
| No. Identificación | | | Teléfono (con código de país) | |
| comunidad representada | | | País | |
| Identidad Sexo/Genérica | Hombre | Otra, ¿Cuál? | | |
| | Mujer | No responde/No corresponde | NR | NC |
| Correo electrónico de la persona o comunidad representada | | | | |
| Dirección exacta de ubicación de la persona o comunidad representada | | | | |
| III. Datos de la queja | | | | |
| Tema de la queja | | | | |
| Descripción de la queja | | | | |
| Evidencia. (Enumere si tiene alguna evidencia del caso. Puede ser solicitada en algún momento del proceso.) | | | | |
| ¿Ha notificado su afectación anteriormente? | Si | | Canal ¿A quién? | |
| | No | | | |
| Petición o solicitud del reclamante. | | | | |
| Nombre y Firma de la persona reclamante | | | | |
| Nombre y firma de quien Recibe (UGP) | | | | |

Anexo III. Acuse de Recibo Mecanismo de Reparación de Agravios

No. Consecutivo

Fecha, lugar

Señor(a) XXXX

El Mecanismo de Reparación de Agravios del proyecto “Hacia la Gestión Integrada de los Recursos Hídricos (GIRH) transfronterizos de la Cuenca Binacional del Río Sixaola compartida con Costa Rica y Panamá” le informa que se recibió su solicitud/queja sobre el tema XXXXXX, a la cual se le ha asignado el número de caso XXXX. Se registrará y revisará, con el propósito de brindar una respuesta oportuna y ejecutar las acciones de correctivas, si así correspondiese dentro de un plazo de XXXX.

Para su seguimiento o consultas puede comunicarse al teléfono xxxx, al correo xxxxx o bien acercarse a las oficinas del proyecto que se ubican en XXXXX

Atentamente

Xxxx (Nombre y cargo de la Persona Encargada en el nivel correspondiente)

Mecanismo de Reparación de Agravios

Anexo IV. Formato de respuesta a la queja

Nombre de la persona afectada

Fecha, lugar

Estimado señor/a

Asunto: resolución queja # (consecutivo)

Reciba un cordial y atento saludo por parte del equipo del proyecto "Hacia la Gestión Integrada de los Recursos Hídricos (GIRH) transfronterizos de la Cuenca del Río Sixaola compartida por Costa Rica y Panamá".

En atención a la queja presentada el xxx, xxx, 2022 en (lugar) a través de (canal) en la cual describe la siguiente afectación:

Descripción de la queja: como se ingresó en el sistema/plantilla

Se ha procedido con una revisión y análisis de la afectación indicada, para lo cual esta se ha resuelto lo siguiente:

Describir /Enumerar cómo se atendió resolvió a lo interno del proyecto según el nivel al que corresponda

Para el proyecto "Hacia la Gestión Integrada de los Recursos Hídricos (GIRH) transfronterizos de la Cuenca del Río Sixaola compartida por Costa Rica y Panamá" es importante mantener una comunicación constante con todas las partes interesadas en nuestra acción, con el fin de alcanzar nuestros objetivos e impactar positivamente en las comunidades. Por tanto, se espera que las acciones y alternativas aquí propuestas puedan conducir a soluciones efectivas y acertadas para dar respuesta a la afectación reportada.

Cordialmente,

Firma de EGP (o al nivel que corresponda)

Anexo V. Conformidad con la Resolución

Número de caso:

Fecha, Lugar

Yo xxxxxx con número de identidad xxxxx_ y vecino de xxxxxx hago recibido conforme de la respuesta a la solicitud del reclamo, caso número xxxxx. Asimismo, declaro que en relación a la respuesta y acciones tomadas por el proyecto para la atención de la queja.

Si conforme

No conforme

Firma de la persona reclamante

Tipo y No. de identificación.

Anexo VI. Formato Seguimiento a quejas con resolución no satisfactoria.

| | | |
|---|---|--|
| Proyecto | Hacia la Gestión Integrada de los Recursos Hídricos (GIRH) transfronterizos de la Cuenca del Río Sixaola compartida por Costa Rica y Panamá", | |
| Seguimiento Consecutivo | Fecha de atención | |
| | Fecha reingreso | |
| Tema de la queja / Descripción de la queja | | |
| Razón de no aceptación de la resolución de la queja | | |
| Evidencia | | |
| Petición o solicitud del reclamante | | |
| Nombre y Firma del solicitante | | |
| Recibe UGP | | |