

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

### Trabajo por componentes



1

**MEJORAR GOBERNANZA:** Análisis Transfronterizo (AT) sobre la situación actual de la Cuenca Binacional y Programa de Acción Estratégica (PAE) para los próximos 10 años.



2

**3 PROYECTOS PILOTO:** demostrar en fincas y generar aprendizaje en temas clave de prácticas agrícolas sostenibles, restauración de riberas, y plataforma de diálogo entre personas productoras.



3

**SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA (SAT):** basado en las comunidades para que puedan responder a los riesgos de inundación



4

**GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO:** información accesible, útil para la gente, traducida a los idiomas indígenas presentes en la Cuenca, en formatos que promuevan el aprendizaje

**Integralidades presentes en todo el trabajo**

**Intercultural:** pueblos originarios y pueblos tribales afrocaribeños

**Perspectiva interseccional de género**

## Mecanismo de Reparación de Agravios (MRA)

**Objetivo:** garantizar que las personas, los pueblos y las comunidades afectadas por el Proyecto, tengan acceso a procedimientos adecuados de resolución de reclamaciones.

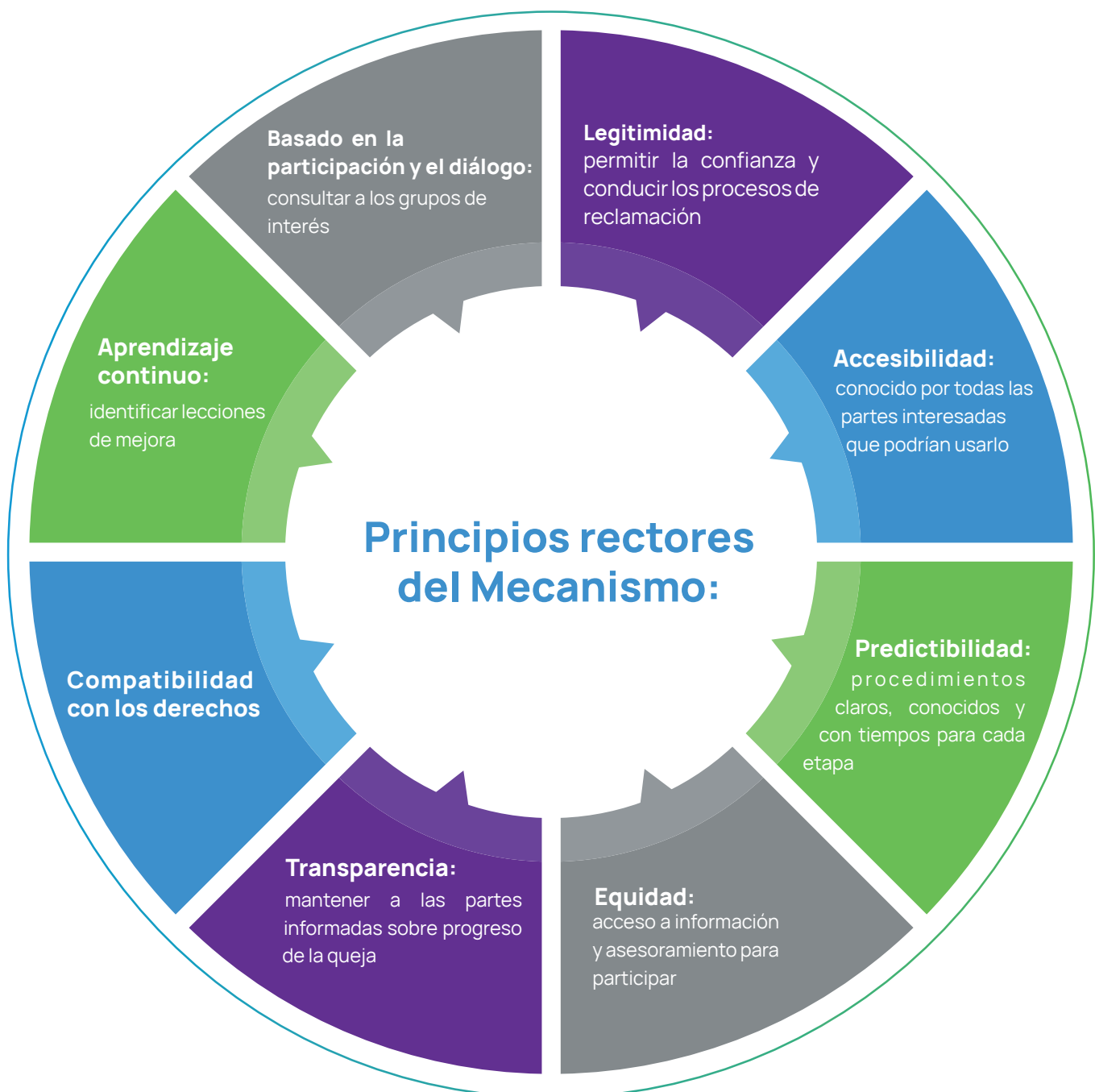
¡Poder escuchar y atender las quejas y controversias relacionadas con nuestro trabajo! La participación efectiva de los actores clave crea oportunidades para resolver problemas que, de lo contrario, causarían conflictos.



## ¿Para quién es?

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.

Este Mecanismo **no reemplaza las instancias del Poder Judicial** u otras formas de recurso legal. No impide que las personas o comunidades persigan sus derechos e intereses en cualquier otro foro nacional o local.



## Requisitos para uso del Mecanismo:

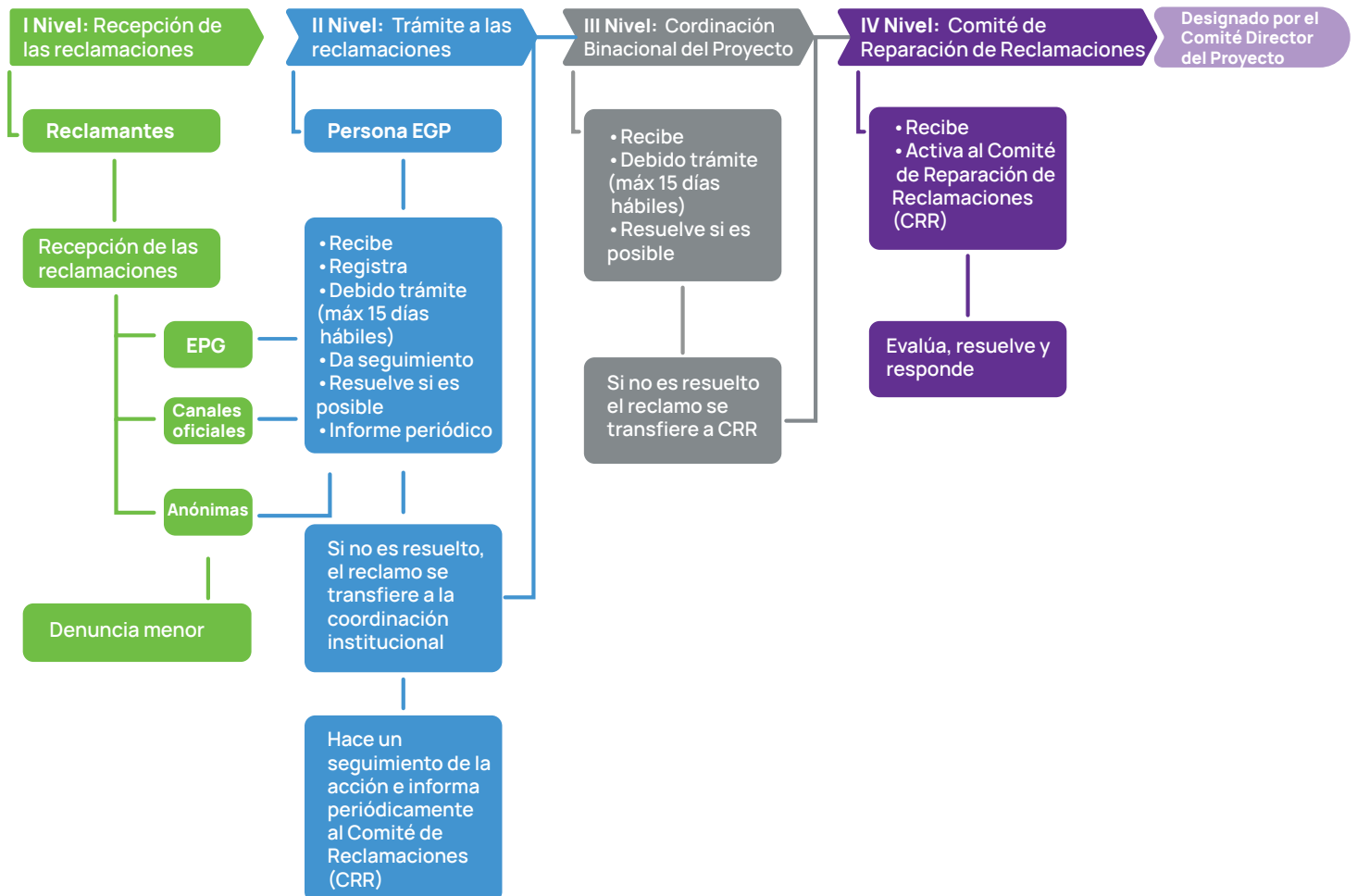
- Tener relación directa con el proyecto
- Explicar cómo podrían sufrir impactos socioeconómicos o ambientales
- Indicar los pasos que ya han tomado para intentar resolver

Las quejas pueden ser presentadas por una persona representante autorizada, en nombre de un individuo o grupo. Las personas u organizaciones representantes deben incluir documentación que confirme que los actores en cuestión han solicitado su representación.

## ⊘ Exclusiones en el uso del Mecanismo – Solicitudes:

- Consideradas fraudulentas o maliciosas.
- Relacionadas con adquisiciones o empleos del Proyecto.
- Relacionadas con otros proyectos de la zona de otras organizaciones.
- Que ya se hayan presentado previamente y hayan recibido respuesta

## Funcionamiento del Mecanismo



**I Nivel:**  
Especialista en Género y Participación (EGP)

- ▶ Punto de contacto clave que recibe y registra las reclamaciones
- ▶ Registro debe especificar nombres, motivo, fecha de recepción y más.



## II Nivel: Especialista en Género y Participación (EGP)

- ▶ Recibe y evalúa la reclamación
- ▶ Acusa de recibo por escrito en un plazo de 5 días hábiles; y realiza la revisión en un plazo de 15 días hábiles desde la recepción
- ▶ Si falta información, deberá devolverse a la persona solicitante en un plazo de 3 días hábiles a partir de su recepción, solicitando la información faltante.
- ▶ Todas deben tener respuesta de admisibilidad o no de la misma.
- ▶ Según el grado de afectación y el nivel de requerimiento de la queja, la persona EGP contactará a la persona reclamante.
- ▶ Se podrá ampliar el plazo de respuesta establecido a 5 días hábiles adicionales, ante la participación adicional.



## III Nivel: Coordinadora Binacional del Proyecto

- ▶ Recibe la reclamación y el seguimiento previo.
- ▶ En un plazo de 15 días hábiles evalúa y, si es posible, resuelve.
- ▶ Debe responder a la persona, comunidad o representante.
- ▶ Reporta a la persona EGP y al Comité de Reparación de Reclamaciones.
- ▶ Hace un seguimiento posterior a la resolución y las acciones tomadas.
- ▶ Si no puede resolver, la reclamación sube al siguiente nivel.



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

- ▶ Recibe la reclamación y el seguimiento previo.
- ▶ Se activa al recibir notificación de la queja.
- ▶ En un plazo de 15 días hábiles evalúa y, si es posible, resuelve.
- ▶ Si hay graves afectaciones que requieran más información o testimonios, el Comité deberá valorar la extensión de tiempo para la resolución, en casos excepcionales.
- ▶ Debe responder a la persona, comunidad o representante.
- ▶ Reporta a todos los niveles.
- ▶ Debe hacer seguimiento.

### Comité de Reparación de Reclamaciones del Proyecto (CRR)

**Coordinadora Binacional:** Celeste López Quirós (Preside)

#### Contrapartes Nacionales:






- MIAMBIENTE: Darlenys Villareal
- Secretaria Ejecutiva: Óscar Méndez
- Coordinación de la CBCRS: Faye Brathwaite

**PNUD:** Rafaella Sanchez-Mora

## La Unidad de Gestión del Proyecto también somos parte:

- > Contribuimos a la divulgación del Mecanismo
- > Recibimos las quejas o reclamaciones a través de los medios oficiales
- > Atendemos y colaboramos en la resolución de las quejas
- > Damos seguimiento a las quejas e informamos a las personas
- > Divulgamos las labores y resoluciones del Mecanismo

## Medios oficiales para presentar una queja

 <b>Correo electrónico</b>	reclamaciones@sixaola.org	Con la información mínima llenando el Formulario para Trámite de Reparación de Agravios
 <b>Teléfono</b>	(506) 2524-0608 y (506) 2524-0609	Persona recibirá llamadas y tomará información
 <b>Sitio web</b>	www.sixaola.org/reclamaciones	Sección Mecanismo de reparación de agravios
 <b>En campo</b>	Llenando el Formulario para Trámite de Reparación de Agravios impreso	Integrantes de la Unidad de Gestión del Proyecto y personas del Comité de Reparación de Reclamaciones podrán recibir el formulario impreso de manera confidencial entregado en un sobre sellado.
 <b>Visita a oficina</b>	En Corredor Biológico Talamanca Caribe, Hone Creek, Talamanca, Costa Rica	Se podrá llenar el formulario

En el formulario en la sección de Reclamaciones del sitio [www.sixaola.org](http://www.sixaola.org), las personas reclamantes deberán colocar la misma información del Formato. Esto será parte del sistema de gestión

Con las quejas recibidas por correo electrónico y de forma escrita en encuentros presenciales se colocará la información de forma directa en el sistema de gestión, asignándole el número de consecutivo



Persona Especialista en Género y Participación (EGP) es el punto de contacto clave quien recibe las reclamaciones

Sistema de gestión de la información colocará de forma automatizada un número de consecutivo

## Pre-formulario para Trámite de Reparación de Agravios

Proyecto	Hacia la Gestión Integrada de los Recursos Hídricos (GIRH) transfronterizos de la Cuenca del Río Sixaola compartida por Costa Rica y Panamá",		
<b>I. Datos Generales</b>			
País	Costa Rica	Panamá	
<b>II. Datos de la persona u Organización reclamante</b>			
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			
<b>III. Datos de la queja</b>			
Descripción de la queja			
Petición o solicitud del reclamante.			
Nombre y Firma de la persona reclamante			