

Mecanismo de resolución de Agravios (MRA)

PROYECTO

Corredor Azul

**Conectividad para la conservación, restauración y uso
sostenible de ecosistemas marinos de importancia
mundial en el Caribe Sur de Costa Rica. (#11780)**

JULIO 2026

Elaborado a partir de versión desarrollada por Strategic Environmental Advisory (SEA).

Agosto 2025

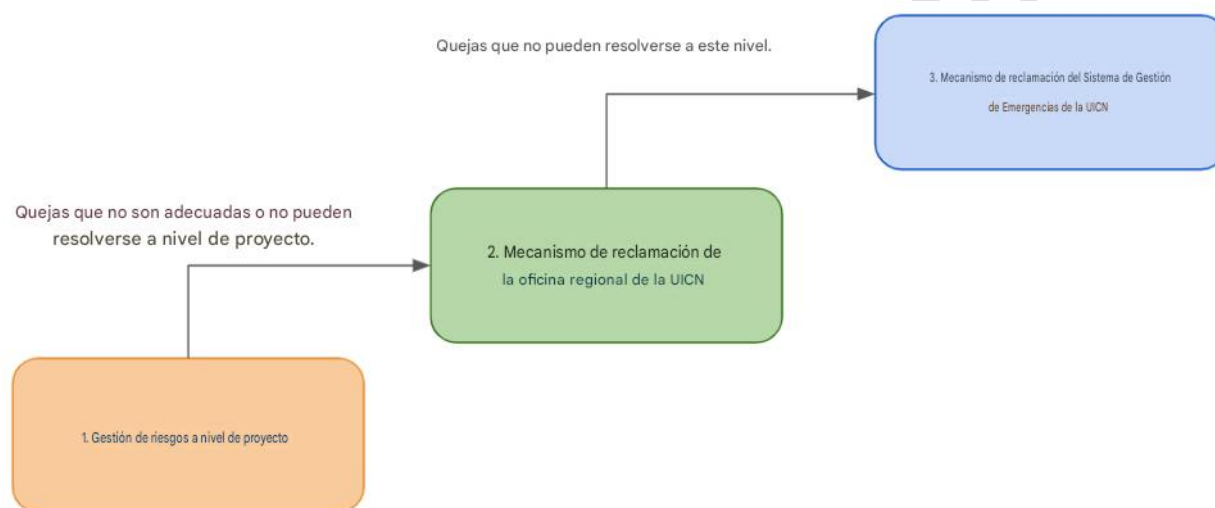
Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	1
2. INFORMACIÓN DEL PROYECTO.....	2
3. OBJETIVOS DEL MECANISMO DE AGRAVIOS	4
4. PRINCIPIOS DE MECANISMO DE AGRAVIOS	4
5. ELEGIBILIDAD	6
5.1. Tipos de agravios o solicitudes de información gestionadas por el proyecto	6
5.2. Agravios que puedan plantearse	7
5.3. Plazos para presentar reclamaciones y canales de comunicación	8
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	8
7. GESTIÓN DE AGRAVIOS RELACIONADAS CON LA VIOLENCIA DE GÉNERO Y LA EXPLOTACIÓN SEXUAL Y EL ABUSO SEXUAL.....	15
En este contexto, también cabe mencionar las siguientes actividades específicas de SEAH (Explotación, Abuso y Acoso Sexual) que se están llevando a cabo en el país:.....	17
9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	18
9.1. Indicadores básicos y seguimiento	18
9.2. Revisión anual y aprendizaje.....	19
9.3. Mejora y actualización continuas	20
10. ACUERDOS DE COMUNICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN	21
● APÉNDICE 1: PLANTILLA DE FORMULARIO DE QUEJA	24

1. Introducción

El presente documento describe el Mecanismo de Reparación de Agravios (MRA) del proyecto GEF-8, liderado por la UICN, titulado “Corredor Azul: Conectividad para la Conservación, Restauración y Uso Sostenible de Ecosistemas Marinos de Importancia Mundial”.

El Mecanismo de Agravios se ha desarrollado en coordinación con la Oficina Regional de la UICN para México, Centroamérica y el Caribe. El mecanismo consta de tres niveles de escalamiento, como se muestra en la siguiente figura.



El presente documento se centra en el Mecanismo de Agravios a nivel de proyecto desarrollado por UICN¹ y a partir de un instrumento semejante desarrollado por OET para proyectos de cooperación. Ofrece una breve descripción del proyecto y, a continuación, detalla los objetivos del Mecanismo de Agravios y los principios de buenas prácticas, los criterios de elegibilidad y las posibles reclamaciones en el contexto del proyecto, así como los pasos a seguir desde el registro de una reclamación hasta la resolución del caso. También se proporciona información de acceso al Mecanismo de Agravios a nivel de proyecto, así como a los Mecanismo de Agravios de segundo y tercer nivel.

El Mecanismo de Resolución de Agravios del Proyecto del Corredor Azul tiene como objetivo garantizar un canal de comunicación adecuado con las partes interesadas durante la preparación e implementación del proyecto. Sin embargo, es importante destacar que no

¹ Puede encontrar información detallada sobre el Mecanismo de Agravios del SGSE de la UICN aquí: <https://iucn.org/about-iucn/accountability-and-reporting/project-accountability/environmental-and-social-management-system>

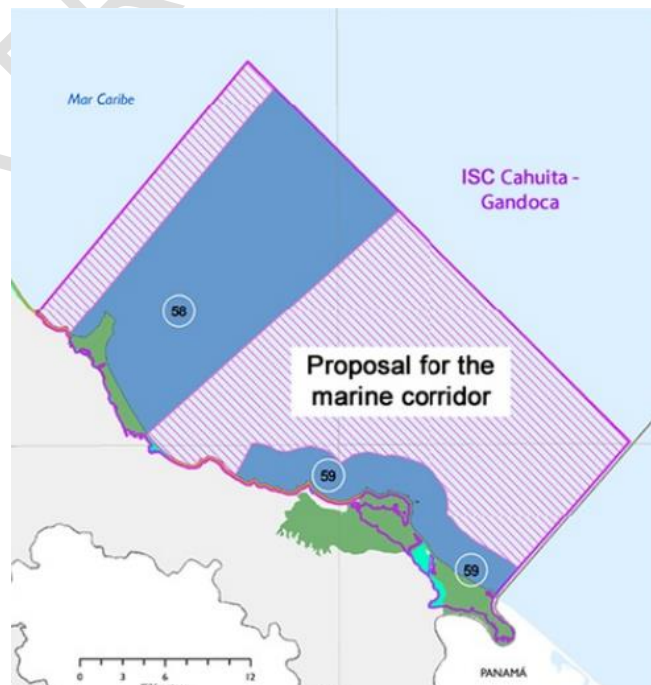
sustituye la comunicación proactiva con las partes interesadas para informarles sobre el proyecto, recabar su opinión y responder a sus sugerencias e inquietudes respecto a los beneficios, riesgos e impactos sociales y ambientales. Para obtener más información sobre la participación de las partes interesadas en el diseño e implementación del proyecto, consulte el Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPI) específico del proyecto or Framework (SEF).

2. Información del proyecto

El proyecto busca abordar las crecientes amenazas a la biodiversidad marina y costera en el SIC Cahuita-Gandoca, un sitio KBA ubicado en el sur del Caribe costarricense. A pesar de la existencia de áreas protegidas como el Parque Nacional Cahuita y el Refugio Nacional de Vida Silvestre Gandoca-Manzanillo, los ecosistemas marinos enfrentan presiones derivadas de actividades humanas como la pesca comercial, la contaminación por plásticos y el cambio climático, incluyendo el blanqueamiento de los corales. Estas presiones, junto con la pérdida de hábitat para especies como tortugas, manatíes y delfines, evidencian deficiencias en la conservación y gestión de la zona.

El proyecto busca mitigar estas amenazas mediante **la creación y gestión de un corredor marino** que conecte las áreas protegidas y promueva la restauración participativa de los ecosistemas y el uso sostenible. Se espera que el corredor garantice la conectividad ecológica entre el Parque Nacional Cahuita y el Refugio de Vida Silvestre Gandoca-Manzanillo, con el objetivo de mejorar la conservación de la biodiversidad marina y costera y promover el uso sostenible de los recursos naturales que benefician tanto a los ecosistemas como a los pueblos indígenas y las comunidades locales.

El objetivo principal del proyecto es capacitar a las entidades gubernamentales, los grupos comunitarios locales y los pueblos indígenas para crear y gestionar de manera eficaz y sostenible el corredor marino, con el fin de mejorar la restauración y la conectividad de los ecosistemas clave en el sur del Caribe costarricense.



Zonas del proyecto: El proyecto se centra en la zona marina comprendida entre el Parque Nacional Cahuita y el Refugio Nacional de Vida Silvestre Gandoca-Manzanillo.

Área de influencia: Parque Nacional Cahuita (PN), Refugio Nacional de Vida Silvestre Gandoca-Manzanillo, Territorio Keköldi, parte del Territorio Talamanca Bribri.

Los componentes del proyecto son los siguientes:

- **El Componente 1** se centrará en el diseño y la creación del Corredor Marino Cahuita-Gandoca (CMCG) de manera participativa. Para ello, el trabajo se enfocará en: (i) el diseño técnico y administrativo y la puesta en marcha del CMCG, asegurando el establecimiento de la estructura y los procedimientos para la gobernanza participativa del corredor marino; (ii) la instauración de una gobernanza participativa del CMCG que permita a las comunidades locales participar en su gestión, con base en la experiencia del CNP. Este componente abordará las barreras que limitan la gobernanza en las áreas del corredor marino y la limitada capacidad institucional y de gestión de los miembros de la gobernanza.
- **El Componente 2** se centrará en la gestión sostenible, la restauración y la conectividad del CGMC por parte de las comunidades locales, los pueblos afrocaribeños e indígenas. Para ello, el trabajo se enfocará en: (i) el desarrollo de mecanismos financieros sostenibles para la gestión del corredor marino; (ii) la protección y restauración de la biodiversidad marina y costera para reducir la pérdida de conectividad y biodiversidad; (iii) el fortalecimiento de la economía local mediante alternativas productivas sostenibles; (iv) la implementación de pagos por servicios ambientales (PSA) en las cuencas hidrográficas altas y medias que desembocan en el corredor marino; (v) la mejora de la gestión de residuos para reducir la contaminación. Esto abordará la limitada capacidad técnica e institucional para el diseño e implementación de mecanismos financieros, la limitada implementación de proyectos productivos y de restauración para apoyar la conservación de la biodiversidad marina y la falta de incentivos claros para la participación del sector privado en iniciativas de conservación.
- **El Componente 3** apoyará el seguimiento, la evaluación y la gestión del conocimiento para la conservación y la gestión sostenible del Corredor Marino de la Costa (CGMC). Para ello, el trabajo se centrará en: (i) el seguimiento participativo del corredor marino; (ii) la regulación y el seguimiento coordinado de la actividad pesquera y el transporte marítimo en el corredor marino; (iii) el control y la vigilancia coordinados para la protección del corredor marino; y (iv) la sistematización y difusión del conocimiento tradicional y las prácticas locales. Esto permitirá abordar las barreras y las limitadas capacidades técnicas y financieras para la implementación efectiva de un sistema de seguimiento participativo.

3. Objetivos del Mecanismo de Agravios

El Mecanismo de Resolución de Agravios tiene como objetivo garantizar un canal de comunicación adecuado con las partes interesadas durante la preparación y ejecución del proyecto. Proporcionará:

- (i) Un procedimiento accesible, predecible y transparente para recibir y responder a los agravios
- (ii) Participación directa y diálogo con los denunciantes para aclarar problemas e intereses y desarrollar respuestas mutuamente aceptables.
- (iii) Resolución de agravios equitativa y compatible con los derechos y la cultura incluida la contribución a la reparación de daños ambientales o sociales causados o a los que haya contribuido el proyecto de manera demostrable.²
- (iv) Oportunidades para aprender de los agravios y su resolución, de manera que se contribuya a una mejor gestión de los riesgos ambientales y sociales y se garantice la conformidad con las Normas Sociales y Ambientales de la UICN, así como con las leyes, reglamentos y políticas aplicables.

El Mecanismo de Resolución de Agravios se difundirá a través de todos los materiales de comunicación del Proyecto. Adicionalmente el proyecto capacitará periódicamente a los socios locales del proyecto (socios implementadores, autoridades locales) para que comprendan la importancia del mecanismo como herramienta para mejorar la comunicación, evitar posibles conflictos y, de ser necesario, resolver disputas de manera satisfactoria para todas las partes.

4. Principios de Mecanismo de Agravios

Independientemente de la naturaleza de la solicitud de información o del agravio, OET garantizará que el proceso para su tramitación y resolución cumpla con los principios de buenas prácticas incluidos en el Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS) del Proyecto.

Además:

- El acceso a este mecanismo es gratuito y no está limitado por las desigualdades existentes.

²La reparación (o la contribución a la reparación cuando el riesgo/impacto no sea responsabilidad exclusiva del Proyecto) podrá proporcionarse mediante la prevención, la mitigación y/o la compensación, según corresponda.

- La información y las respuestas proporcionadas a través del Mecanismo de Agravios siempre deben ser culturalmente pertinentes.
- Las entidades gestoras de derechos gubernamentales deben garantizar que la información personal de los reclamantes nunca se divulgue públicamente si el reclamante así lo desea.
- La atención a cualquier solicitud de información o queja se llevará a cabo de manera equitativa e imparcial, protegiendo los datos personales y garantizando que nunca habrá represalias por acceder o utilizar el mecanismo.
- La atención a cualquier persona que acceda al Mecanismo de Agravios es una actividad prioritaria y los agravios se remitirán a la vía correspondiente según su gravedad para su resolución.
- El mecanismo de reclamación debe contemplar los casos de violencia de género y proporcionar criterios clave para su gestión.
- El mecanismo de agravios debe tener en cuenta aspectos socioculturales al abordar las inquietudes de los pueblos indígenas o afrodescendientes

Accesible

El mecanismo es totalmente accesible para todas las partes que puedan verse afectadas por el proyecto.

Práctico

El mecanismo es rentable y práctico en su implementación y no crea una carga para la ejecución del proyecto.

Respuesta eficaz y oportuna

Las disposiciones y los pasos para responder a las quejas y buscar soluciones son eficaces y oportunos.

Transparente

Las decisiones se toman de forma transparente y se mantiene informados a los denunciantes sobre el progreso de los casos presentados.

Independiente

El órgano de supervisión y el investigador designado son independientes de la gestión del proyecto.

Protección contra represalias

Existen procedimientos para proteger al denunciante y minimizar el riesgo de represalias.

Mantenimiento de registros

Documentación diligente de las negociaciones y los acuerdos, y buen mantenimiento de los registros de todos los casos y asuntos.
presentado para revisión

El modelo de gestión de riesgos (Mecanismo de Agravios, por sus siglas en inglés) del proyecto “Corredor Azul: Conectividad para la Conservación, Restauración y Uso Sostenible de Ecosistemas Marinos de Importancia Global en el Caribe Sur de Costa Rica” se ha construido teniendo en cuenta estos principios junto con las capacidades y realidades a nivel nacional.

5. Elegibilidad

Las siguientes personas, grupos de personas u organizaciones pueden registrar agravios, inquietudes, sugerencias o solicitudes de información:

- Personas, grupos e instituciones —constituidas formalmente o no— cuyos bienes o territorios bajo su administración estén sujetos a las acciones llevadas a cabo por el proyecto.
- Personas, grupos y autoridades cuyos medios de subsistencia implican actividades legales dentro de los sitios y territorios donde opera el proyecto, independientemente del lugar de su domicilio, asentamiento como comunidad o estatus legal.
- Personas, grupos, comunidades u organizaciones que consideren que las actividades del proyecto pueden haber generado, o pueden generar, efectos adversos en sus derechos, medios de subsistencia, entorno o condiciones sociales, económicas o ambientales.
- Representantes legítimos que actúan en nombre de las personas o grupos afectados (por ejemplo, organizaciones comunitarias o de la sociedad civil).
- Autoridades locales o sectoriales con participación directa en la ejecución del proyecto.
- Personas que consideren que se ha infringido alguno de los principios, normas o procedimientos del Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS) del proyecto (por ejemplo, si alguien ha observado que el proyecto causa daños al medio ambiente).

Las agravios o reclamaciones pueden presentarse individualmente o en grupo.

5.1. Tipos de agravios o solicitudes de información gestionadas por el proyecto

Las solicitudes de información, agravios, reclamaciones o sugerencias directamente relacionadas con las actividades realizadas o apoyadas por el proyecto deben dirigirse al Mecanismo de Reclamaciones del proyecto. Las solicitudes, agravios y reclamaciones asociadas con acciones de terceros, como la aplicación de leyes o reglamentos por parte del

gobierno, no son responsabilidad del proyecto y, por lo tanto, no se tramitarán a través de este mecanismo.

Para determinar si la solicitud o queja debe tramitarse a través de este mecanismo, se tendrá en cuenta si el denunciante actuó con transparencia y buena fe al presentarla. Si, tras analizar el caso, se considera que el denunciante actuó con malicia para obtener un beneficio personal, o de forma frívola o maliciosa, la queja o solicitud podrá considerarse inadmisible.

El Mecanismo de Agravios a nivel de proyecto puede responder a agravios anónimas. Del mismo modo, se recomienda que los agravios relacionadas con la adquisición de bienes y servicios (por ejemplo, servicios de consultoría), las denuncias de fraude o corrupción por parte del personal del proyecto o los problemas no operativos (como finanzas y administración) se dirijan directamente a la UICN en el Nivel 2 o Nivel 3.

El registro y el intercambio de información sobre la asistencia a los supervivientes de abuso sexual infantil se regirán por los principios de "no causar daño" y confidencialidad, y la información personal identificable del superviviente permanecerá confidencial a menos que la víctima consienta expresamente que se comparta.

OET no tiene autoridad para responder a las solicitudes de información que se tramitan a través de los canales y mecanismos establecidos en el marco jurídico e institucional estatal. Sin embargo, las personas interesadas recibirán orientación sobre los mecanismos para solicitar información cuando la solicitud no sea competencia de la UICN ni de este proyecto.

5.2. Agravios que puedan plantearse

A continuación, se presentan ejemplos de riesgos que se han identificado para el proyecto y en qué contextos se pueden presentar agravios ³:

- Restricciones de acceso a los recursos naturales aumentadas o mantenidas debido a las actividades del proyecto;
- Proceso Consentimiento Libre Previo e Informado (CLPI) inadecuado / falta de Consentimiento Libre Previo e Informado (CLPI);
- Impactos en el patrimonio cultural (comercialización del conocimiento tradicional);
- Discriminación en el acceso a los recursos, servicios o beneficios del proyecto;
- Mayor riesgo de violencia de género (VG);

³Esta lista no es exhaustiva. Para consultar la lista completa de riesgos identificados, véanse los informes SESA y ESIA.

- Compromisos incumplidos en lo que respecta al apoyo o la participación en el diseño de proyectos y otras actividades que involucren a las comunidades, o la escasa eficacia de dicho apoyo;
- Perpetuación o agravamiento de los conflictos y tensiones relacionados con los derechos humanos en la zona.

5.3. Plazos para presentar reclamaciones y canales de comunicación

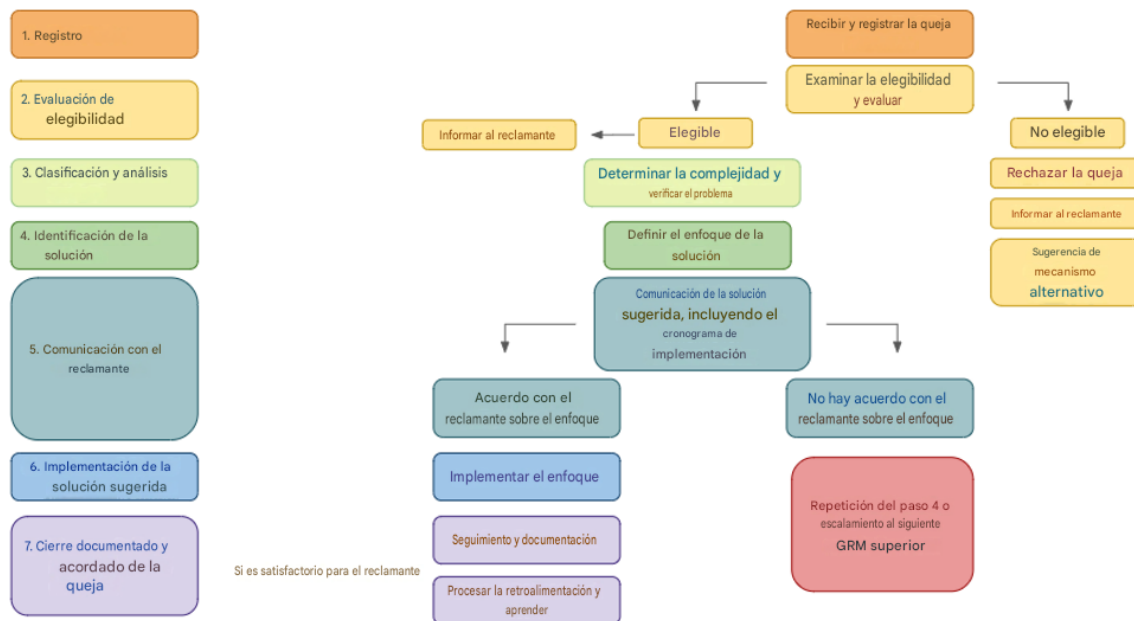
Es importante tener en cuenta que las solicitudes de información, agravios o reclamaciones deben presentarse a más tardar dos años después de la fecha de finalización del proyecto; una vez transcurrido este plazo, se considerarán inadmisibles.

Para OET es fundamental que el mecanismo de reclamaciones sea un instrumento que permita atender de manera eficiente y oportuna las solicitudes de información o los agravios que se presenten en relación con el proyecto. Por este motivo, todos los niveles del mecanismo (Nivel 1: Proyecto, Nivel 2: OET. Nivel 3. Comité de Reparaciones del Proyecto. Nivel 4. Oficina Regional de la UICN, Nivel 5: Oficina Global de la UICN) tendrán plazos de respuesta no superiores a 15 días hábiles para atender las solicitudes presentadas.

6. Descripción del proceso

Para el funcionamiento del mecanismo, las solicitudes de información y los agravios se analizarán según el contenido de la solicitud de información o la queja.

Tomando estos elementos como referencia, cada solicitud se tramita según su naturaleza. La siguiente figura muestra los pasos que se siguen desde la recepción de una queja hasta su resolución.



1. Registro

El registro de agravios, reclamaciones, sugerencias o solicitudes de información puede realizarse en los tres niveles del Mecanismo de Agravios.

Nivel 1 - Mecanismo de Agravios a nivel de proyecto: La recepción de cualquier solicitud de información, sugerencias, inquietudes o agravios a nivel de proyecto se puede realizar a través de los siguientes canales de comunicación, que se especificarán durante la implementación del proyecto:

- En persona, a través del personal de campo del proyecto;
- Llamar al teléfono fijo: XXXX XXXX(horario por determinar - de lunes a viernes de 08:00 a 17:00 horas).
- Dirección de correo electrónico institucional del proyecto (MRA.CORREDOR@tropicalstudies.org)
- Por escrito o en persona en talleres del proyecto u otros espacios participativos.

Cuando una solicitud se realiza verbalmente, debe ser registrada formalmente por el personal de campo del proyecto que la recibe y su contenido debe ser confirmado con el solicitante. Para ello, se utilizará el formulario de registro incluido en el Anexo 1 de este documento. Tras su recepción, se enviará un acuse de recibo por escrito o por el mismo medio de contacto utilizado, detallando las acciones que se tomarán, según sea necesario, incluyendo, si procede, la elevación de la solicitud o queja al Nivel 2 (OET). En el caso de canales digitales (por ejemplo,

correo electrónico y/o teléfono), se enviará una respuesta automática indicando que se proporcionará una respuesta en un plazo no superior a 30 días hábiles.

Además, cada solicitud deberá registrarse en una base de datos interna, asignándole un número de caso único. El registro deberá incluir, como mínimo:

- Fecha y medio de recepción,
- Nombre y datos de contacto del solicitante (si desea identificarse),
- Descripción resumida del motivo,
- Tipo de solicitud (información, queja, sugerencia, etc.),
- Documentación o evidencia adicional (si procede).

Si la queja la presenta una persona u organización distinta en nombre de los afectados, el denunciante deberá identificar a la persona o personas en cuyo nombre se presenta y proporcionar una confirmación por escrito de dicha persona o personas. El Mecanismo de Agravios tomará las medidas razonables para verificar esta autorización.

Nivel 2 – OET (Organización para Estudios Tropicales)

OET posee un Comité Interno de Reparaciones de Agravios, conformado por un equipo interdisciplinario relacionado con proyectos de cooperación internacional, que analizará los casos que sean elevados para su conocimiento.

Nivel 3: Comité de Reparaciones de Reclamaciones (CRR) del Proyecto.

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.

El Comité Directivo del proyecto establece el CRR, que es presidido por la persona Coordinadora B, y cuenta con representantes de las contrapartes nacionales firmantes del Proyecto.

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:

ENTIDAD	Nombre
UICN	
Coordinación del Proyecto	
SINAC / ACLAC	
Representante de actores locales elegido entre los miembros del Comité Director del Proyecto	

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

SINAC / ACLAC:

UICN:

Coordinación del Proyecto:

Municipalidad de Talamanca:

Representante de pescadores:

Representante Pueblo Tribal:

Representante Pueblo Indígena:

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	Especialista en Monitoreo
II	OET (Organización para Estudios Tropicales)	Comité Interno
III	Comité de Reparación de Reclamaciones del Proyecto (CRR)	En reunión XXXX del Comité director se decidió la conformación del CRR: SINAC / ACLAC OET

		Representante de actores locales UICN
IV	Oficina Regional de la UICN	

Nivel 4 – Oficina Regional de la UICN: Si la queja no se puede resolver a nivel de proyecto o si los denunciantes prefieren utilizar un mecanismo de nivel superior por una buena razón (por ejemplo, conflictos de intereses a nivel de proyecto, corrupción, discriminación estructural Explotación, Abuso y Acoso Sexual (SEAH) o agravios que deben tratarse de forma anónima);

- Correo electrónico: complaints.ormacc@iucn.org

Los datos y medios de contacto del Mecanismo de Agravios se describirán y especificarán en todos los materiales técnicos y de difusión del proyecto (convocatorias, carteles, trípticos, audios y presentaciones).

2. Evaluación de elegibilidad

Toda solicitud recibida deberá ser confirmada en un plazo máximo de 10 días hábiles, por el mismo medio utilizado para su envío (correo electrónico, WhatsApp u otro canal). Si la confirmación se envía antes de evaluar la elegibilidad, deberá indicar que el siguiente paso es determinar dicha elegibilidad.

La evaluación de cada solicitud de información o queja la realiza, en primera instancia, el punto focal. Para ello, se verificará si la queja o solicitud registrada está relacionada con las actividades, proyectos y operaciones de la UICN. Si la solicitud NO está relacionada con el proyecto, es decir, NO entra dentro de su competencia, el personal del proyecto a cargo del Mecanismo de Agravios emitirá una respuesta rechazando la solicitud y brindando orientación —cuando corresponda— sobre los mecanismos y canales institucionales del gobierno para solicitar información o presentar inquietudes o agravios. Si está relacionada con el proyecto, se inicia la siguiente etapa.

3. Análisis de clasificación

Si el análisis de la solicitud de información o queja concluye que SÍ entra dentro de la competencia del proyecto, el personal encargado de coordinar el Mecanismo de Agravios clasificará el nivel de riesgo o gravedad en función de los siguientes parámetros:

Nivel de riesgo	Elementos para la clasificación
Bajo	Se trata de una simple solicitud de información o queja, el problema es claro y se puede ofrecer una solución inmediata, por ejemplo: - Se resuelve mediante la presentación de la información disponible. - Es abordado mediante una acción directa y sencilla - Que se resuelva antes de la recepción de la solicitud o queja.
Medio	Por lo tanto, aquellos agravios en las que falte la información necesaria para ser debidamente atendidas: - Es necesario realizar una investigación para obtener más información y en ella pueden participar múltiples partes interesadas. - La resolución de la queja implica la actuación de una parte interesada.
Alto	Entre los agravios que pueden tener un impacto adverso significativo en la interacción con las partes interesadas se incluyen: - Agravios o reclamaciones reiteradas y/o acumulativas. - Pruebas claras o amenaza de violencia, pérdida de la vida o de la libertad de las personas. - Pruebas claras de actividad ilegal, discriminación, abuso o corrupción. - Riesgo para la reputación del proyecto, OET, UICN y del ACLAC.

Una vez que se aclare la complejidad y la gravedad de la solicitud, se podrá determinar si se requiere un análisis más profundo o si se puede encontrar una solución de inmediato. El análisis adicional necesario depende de cada caso. Por ejemplo, cuando una queja se refiere al Consentimiento Libre, Previo e Informado (CLPI), puede ser necesario involucrar a un experto familiarizado con el marco legal del CLPI y los derechos indígenas. El objetivo del análisis adicional es asegurar que exista información suficiente para determinar una solución adecuada. Una vez logrado este objetivo, se puede iniciar la siguiente etapa.

4. Identificación de la solución

El personal a cargo del MRA integrará toda la información y documentación disponible obtenida en las etapas previas. Posteriormente, se fomentarán reuniones o espacios de diálogo con los actores directamente involucrados, como los técnicos del proyecto, incluyendo también al solicitante si así lo desea, con el fin de explorar soluciones consensuadas, aclarar hechos o facilitar acuerdos previos a la resolución formal. El objetivo es identificar las medidas adecuadas que se implementarán para remediar o mitigar cualquier riesgo de conflicto o impacto negativo en la ejecución del proyecto y, en general, en su funcionamiento.

La solución propuesta se presentará a la persona Coordinadora del para su revisión y validación. Si la persona que presentó el agravio, una vez recibida la solución propuesta, insistiera en el reclamo del agravio, el mismo será presentado al CRR (OET, SINAC, UICN y un representante local) a efectos de cumplimentar una segunda etapa en el proceso de respuesta.

5. Comunicación con el reclamante

Se emitirá una respuesta completa y fundamentada al reclamante en un plazo máximo de 30 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud. Existen dos opciones:

- a. En caso de que la complejidad del caso requiera una investigación más exhaustiva antes de poder proponer una solución, se notificará al solicitante el motivo de la demora y se acordará un plazo adicional razonable para la resolución definitiva.
- b. La solución validada se comparte con el reclamante y se declara el estado de "resolución comunicada al solicitante".

La respuesta se comunicará al solicitante por el canal más apropiado (digital, presencial o escrito). Se solicitará confirmación de recepción y se verificará si la ha comprendido y aceptado. Cuando un reclamante apela una solución propuesta, el caso vuelve al paso 4 (Identificación de la solución) y se remite a la Oficina Regional de la UICN. Si el reclamante está de acuerdo con el enfoque propuesto, se puede iniciar la siguiente etapa.

6. Implementación de la solución propuesta

Cuando proceda, se implementarán medidas correctivas o de mitigación en coordinación con el equipo técnico y el reclamante, según corresponda. Estas medidas se registrarán en la base de datos, incluyendo:

- Medidas adoptadas,
- Partes interesadas involucradas,
- Partes responsables,
- Plazos,
- Resultados obtenidos.

Se deberá supervisar cuidadosamente la implementación de todas las acciones del proyecto acordadas en la resolución hasta su finalización. Se invitará al solicitante a expresar su grado de satisfacción con la resolución. Si manifiesta un desacuerdo fundamentado, el caso podrá volver al paso 4 o escalar al Nivel 2. Si el reclamante acepta la resolución, dicha aceptación deberá documentarse minuciosamente.

7. Cierre documentado y acordado de la reclamación

Una vez implementada la solución y verificada su eficacia, el caso se considerará cerrado y su estado se actualizará en consecuencia en la base de datos.

El caso se considerará cerrado cuando:

- La persona solicitante expresa su conformidad, o
- No se presentan objeciones formales dentro de un plazo razonable, o
- La solicitud ha sido escalada formalmente y resuelta por los Niveles 2 o 3.

Los documentos del proceso se archivarán sistemáticamente y todo el proceso se documentará en la base de datos del mecanismo, garantizando así la trazabilidad, la confidencialidad y la rendición de cuentas institucional.

7. Gestión de agravios relacionadas con la violencia de género y la explotación y el abuso sexual.

Se ha identificado el riesgo de que los impactos económicos negativos en los hogares debido a las restricciones de recursos puedan aumentar las tensiones domésticas y, potencialmente, la violencia de género. Se sabe que las mujeres afrodescendientes son más vulnerables al acoso, la agresión sexual, la violación, las infecciones de transmisión sexual y el embarazo precoz. Por lo tanto, la Evaluación de Impacto Ambiental y Social (EIA) concluyó que el proyecto necesitará medidas para evitar los riesgos de explotación, abuso y acoso sexual, especialmente si contrata personal de vigilancia o de las fuerzas del orden.

El Mecanismo de Reparación de Agravios del proyecto GEF-8 titulado “Corredor Azul: Conectividad para la Conservación, Restauración y Uso Sostenible de Ecosistemas Marinos de Importancia Mundial en el Caribe Sur de Costa Rica” incorpora disposiciones específicas para garantizar que los agravios relacionados con la Violencia de Género (VG), la Explotación, el Abuso y el Acoso (SAAA) se traten con la máxima confidencialidad, sensibilidad y respeto por los derechos de las víctimas y sobrevivientes.

En su accesibilidad a las denunciantes y en sus respuestas a las mismas, el Mecanismo de Respuesta a Denuncias (MRD) será sensible a las cuestiones de género, culturalmente competente, no discriminatorio e inclusivo. Todas las denuncias relacionadas con la violencia de género o la explotación y abuso sexual se considerarán de alto riesgo y se remitirán inmediatamente al Nivel 2 OET y en el caso de que fuera necesario al Nivel 3 (Comité de Reparación de Agravios). El equipo del proyecto no intervendrá en su análisis ni en su resolución,

salvo para garantizar su registro inicial y su derivación segura, como se describe a continuación. Dichas denuncias también se tratarán desde una perspectiva centrada en la víctima y se garantizará su derivación a servicios de asistencia confidenciales y seguros.

Se tendrán en cuenta los siguientes principios de diligencia debida al tramitar las agravios relacionados con la violencia de género y el acoso sexual y emocional:

- Estricta confidencialidad: protección de la identidad y la información personal.
- Consentimiento informado: no se tomará ninguna medida sin el consentimiento de la persona.
- Seguridad y protección: evaluación de riesgos y prevención de daños adicionales.
- Empatía y respeto: sin juicios, presiones ni revictimización.
- No discriminación: trato igualitario para todas las personas, independientemente de su género, edad, condición social u orientación sexual.

Al recibir una queja relacionada con violencia de género o abuso sexual y antisocial, el personal del proyecto debe escuchar con respeto y sin hacer preguntas ni indagar. A continuación, se debe registrar lo siguiente, con el consentimiento de la persona:

- La naturaleza de la queja
- Si se conoce, el presunto autor y si está vinculado al proyecto,
- Edad y sexo de la persona interesada (si el solicitante desea declararlos);

Posteriormente, se deberá informar al reclamante sobre los servicios especializados disponibles y el canal de derivación más seguro, ofreciéndole opciones de contacto seguras (número propio, persona de confianza, etc.) y remitiendo el caso de inmediato al Nivel 2 a través del canal confidencial designado, tratándose el caso con la premura requerida para una pronta solución.

El registro y el intercambio de información sobre la asistencia a los supervivientes de abuso sexual infantil se regirán por los principios de "no causar daño" y confidencialidad, y la información personal identificable del superviviente permanecerá confidencial a menos que la víctima consienta expresamente que se comparta.

Para garantizar vías de derivación adecuadas en casos de violencia de género y abuso sexual infantil, el proyecto identificará y coordinará su intervención con las principales instituciones públicas competentes en la materia. La siguiente tabla muestra estas instituciones y su función en la respuesta a la violencia de género y el abuso sexual infantil.

Institución / Grupo	Tipo	Papel principal en la respuesta a la violencia de género y la agresión sexual en el ámbito público.
Instituto Nacional para la Mujer (INAMU)	Gobierno	Línea directa, refugios, asistencia legal, investigaciones de acoso sexual
Ministerio de Seguridad Pública / Oficina de Igualdad y Equidad de Género	Gobierno	Política de género en la aplicación de la ley; enjuiciamiento de casos de violencia de género.
MIDEPLAN y Ministerio de Justicia	Gobierno	El Sistema Unificado para la Medición de la Violencia de Género (SUMEVIG) informa y el Observatorio de la Violencia del Ministerio de Justicia y Paz coordinan las estrategias.
Poder Judicial / Agencia de Información Judicial (JIA)	Gobierno	Investigación y enjuiciamiento de casos de violencia y abuso sexuales infantil.
Agencias de la ONU (UNFPA, OPS/OMS, PNUD, UNICEF, ONU Mujeres)	ONG internacional	Capacitación comunitaria, sensibilización, coordinación integral de salud y violencia de género

En este contexto, también cabe mencionar las siguientes actividades específicas de SEAH (Explotación, Abuso y Acoso Sexual) que se están llevando a cabo en el país:

- La estrategia nacional “**Ruta de Género**” (Decreto firmado en octubre de 2022) se centra en el acoso sexual contra las mujeres. Liderada por la Segunda Vicepresidencia, el INAMU y el Ministerio de la Mujer, incluye centros de denuncia, herramientas de comunicación, plataformas tecnológicas (“Puntos Púrpura”) y alianzas público-privadas para la prevención en el lugar de trabajo. [Mujeres en la Seguridad Internacional - +1Fondos de ONG+1 Fondos de ONG RET International+15Tico Times+15HIAS+ 1](#)
- **El conjunto de herramientas “Hacete Escuchar”**, implementado en diversas agencias gubernamentales (por ejemplo, educación, deportes, bienestar social), mejora las herramientas de prevención de explotación, abuso y acoso sexual infantil, así como la capacitación del personal y los jóvenes. [Fondos para ONG](#)

La red institucional, los procedimientos y las herramientas existentes permitirán establecer vías de atención y derivación seguras, culturalmente apropiadas y sostenibles. Para lograr la mejor gestión posible de los posibles casos de violencia de género y abuso sexual infantil, el proyecto establecerá acuerdos de colaboración o vías de derivación seguras con las principales instituciones y capacitará al personal sobre cómo actuar en estos casos sin invadir la privacidad ni revictimizar.

8. Consideraciones culturales

Al resolver y atender agravios y reclamaciones, es fundamental tener en cuenta la organización y la cultura de los pueblos indígenas y afrodescendientes, ya que estas comunidades poseen sus propios sistemas de justicia, normas tradicionales y formas particulares de resolución de conflictos que reflejan su cosmovisión y valores ancestrales. Ignorar estas prácticas puede conducir a decisiones injustas o a la imposición de mecanismos ajenos que no responden a sus realidades culturales. Reconocer y respetar sus estructuras organizativas fortalece el diálogo intercultural, promueve la equidad y garantiza una participación efectiva y digna en los procesos institucionales, contribuyendo así a la construcción de una sociedad más inclusiva y respetuosa.

9. Seguimiento y evaluación

El proyecto establecerá un sistema interno de seguimiento continuo y evaluación periódica del funcionamiento del mecanismo de reclamaciones a nivel de proyecto, con el objetivo de garantizar su implementación efectiva, su mejora continua y su contribución a la confianza entre los actores, la prevención de conflictos y la rendición de cuentas. Este sistema permitirá identificar tendencias, evaluar los tiempos de respuesta, verificar el cumplimiento de los principios de atención y adaptar el procedimiento según las necesidades reales del territorio y sus usuarios. El sistema consta de tres elementos:

1. Indicadores básicos para el seguimiento
2. Revisión anual y aprendizaje
3. Mejora y actualización continuas

9.1. Indicadores básicos y seguimiento

Los siguientes indicadores deben ser monitoreados periódicamente.

Nombre del indicador	Propósito del indicador
----------------------	-------------------------

Número de veces que el Mecanismo de Agravios se comunica/difunde a las partes interesadas por año	Para capturar que el proyecto comparte continuamente información sobre el Mecanismo de Agravios (procedimientos, puntos de acceso, etc.) a lo largo de la implementación del proyecto.
Número total de solicitudes recibidas por mes, canal y nivel de riesgo.	Para supervisar el conocimiento y la confianza en el mecanismo, los problemas que se plantean con regularidad y la funcionalidad de los diferentes canales.
Naturaleza de las solicitudes (cualitativas, a ser monitoreadas continuamente)	Para entender qué sale mal y puede que sea necesario ajustar la gestión del proyecto o las actividades.
Porcentaje de casos de conflicto y agravios reportados al Mecanismo de Agravios que se han resuelto a satisfacción del denunciante por año.	Para verificar si el proyecto proporciona un mecanismo adecuado para la recepción y resolución de agravios de las partes interesadas afectadas.
Tiempo promedio empleado para resolver agravios según el nivel de riesgo por año	Observar la funcionalidad de los procedimientos para la resolución de agravios del mecanismo.
Número de casos elevados al nivel 2 o 3 del Mecanismo de Agravios por año	Para realizar un seguimiento de la eficiencia/funcionalidad del Mecanismo de Agravios a nivel de proyecto, así como del número de casos graves/complejos que requieren mecanismos de nivel superior para su resolución.
Número total de solicitudes resueltas con éxito	Monitorear la tasa de éxito del Mecanismo de Agravios y asegurar que las agravios presentadas se resuelvan adecuadamente.

9.2. Revisión anual y aprendizaje

El equipo del proyecto llevará a cabo una evaluación anual del funcionamiento del Mecanismo de Agravios, con la participación del punto focal de salvaguardias y el equipo de campo del proyecto. Esta revisión incluirá:

- Una evaluación de resultados y desempeño,
- Una revisión de las dificultades recurrentes, así como de los problemas nuevos y futuros.
- Un análisis de la accesibilidad del mecanismo, especialmente para mujeres, jóvenes, ancianos y otros grupos potencialmente vulnerables.

- La identificación de las mejoras necesarias, por ejemplo, para aumentar la confianza en el mecanismo o garantizar la igualdad de acceso (formación, materiales, difusión, canales).

Además, siempre que sea posible, se desarrollarán mecanismos de retroalimentación con la comunidad de usuarios, como encuestas de satisfacción, entrevistas o espacios participativos en talleres para evaluar el proyecto. Estos mecanismos permitirán evaluar la percepción de las partes interesadas sobre la utilidad, la accesibilidad y la transparencia del Mecanismo de Reclamaciones.

9.3. Mejora y actualización continuas

El equipo de implementación del proyecto, en coordinación con el Comité de Reparación de Agravios revisará y actualizará el funcionamiento del Mecanismo de Agravios basándose en los resultados del monitoreo, la evaluación y las lecciones aprendidas. Las lecciones aprendidas pueden dar lugar a ajustes de:

- 1) La gestión del proyecto, por ejemplo, cuando los agravios indican la necesidad de ajustar los procedimientos a nivel general, como evitar una rotación rápida del personal de campo para permitir la creación de confianza con las partes interesadas locales a lo largo del tiempo;
- 2) La implementación de componentes específicos del proyecto, por ejemplo, cuando los agravios indican una deficiencia en la realización de una participación significativa e inclusiva de las partes interesadas; y/o
- 3) Por ejemplo, el Mecanismo de Agravios a nivel de proyecto, donde los indicadores sugieren que las partes interesadas locales no confían en el mecanismo o están decepcionadas con él.

En consecuencia, es de suma importancia que el equipo encargado del seguimiento, la evaluación y el aprendizaje comparta sus conclusiones con los representantes de la Unidad de Gestión del Proyecto, así como con los equipos de campo, y que realice el seguimiento de los ajustes necesarios.

Cualquier modificación pertinente que se decida en función del seguimiento del Mecanismo de Agravios para las tres categorías mencionadas anteriormente deberá documentarse y comunicarse claramente al personal y a las partes interesadas. Los ajustes al Mecanismo de Agravios también deberán reflejarse en los materiales de difusión y capacitación del mecanismo.

La ausencia prolongada de solicitudes o agravios también estará sujeta a revisión, ya que puede indicar falta de implicación, desconfianza o barreras para acceder al Mecanismo de Agravios.

10. Acuerdos de comunicación e implementación

La comunicación e implementación del Mecanismo de Agravios requiere personal especializado en diversos niveles. La siguiente tabla detalla las principales tareas y explica las responsabilidades relacionadas con la comunicación e implementación del Mecanismo de Agravios

Tareas	Responsabilidades
1. Seleccione el personal del proyecto que dará seguimiento al Mecanismo en el Nivel 1 (en muchos casos, la gestión diaria del Mecanismo de Agravios es responsabilidad del personal de Género y Salvaguardias o del Coordinador del Proyecto);	Unidad de Gestión de Proyectos
2. Reconfirmar los canales adecuados para recibir agravios.	Personal Responsable de Mecanismo de Agravios
3. Establecer una base de datos para agravios y garantizar la seguridad de los datos en esta base de datos.	Personal Responsable de Mecanismo de Agravios.
4. Capacitar al personal de campo sobre Mecanismo de Agravios, canales de acceso, procedimientos, registro de solicitudes, manejo de casos de Violencia Basada en Género y asesinato y consideraciones culturales.	Personal Responsable de Mecanismo de Agravios
5. Establecer conexiones con las instituciones nacionales pertinentes o con	Personal Responsable de Mecanismo de Agravios.

institucionalidad indígenas y afrodescendientes, según sea necesario	
6. Comunicar la existencia y operación del Mecanismo de Agravios de forma continua a todas las partes interesadas del proyecto a través de los canales adecuados y siempre al final de los eventos de participación	Equipo de campo del proyecto
7. Registro de solicitudes y agravios comunicadas verbalmente	Equipo de campo del proyecto
8. Gestión de solicitudes y reclamaciones tras el registro, incluyendo la evaluación de la elegibilidad, la categorización y el análisis, la actualización oportuna y la comunicación con los reclamantes.	Personal Responsable de Mecanismo de Agravios
9. Identificación de soluciones	Personal Responsable de Mecanismo de Agravios, según corresponda con la Unidad de Gestión de Proyectos, el reclamante, los expertos en la materia, etc.
10. Resolución de agravios	Esto puede variar según el caso e involucrar a diferentes actores, incluido el equipo de implementación del proyecto, expertos en la materia o institutos nacionales (por ejemplo, en el caso de cuestiones relacionadas con la violencia de género o la explotación sexual y la violencia contra las personas) o asesores indígenas y afrodescendientes.
11. Documentación y resolución de reclamaciones	Personal Responsable de Mecanismo de Agravios.
12. Seguimiento, evaluación y aprendizaje	Personal Responsable de Mecanismo de Agravios, según sea necesario, con la Unidad de

	Gestión de Proyectos y el personal de campo.
13. Revisión y actualización del Mecanismo de Agravios	Personal Responsable de Mecanismo de Agravios.
14. Información del equipo del proyecto sobre las actualizaciones	Personal Responsable de Mecanismo de Agravios.

BORRADOR PRELIMINAR

● Apéndice 1: Plantilla de formulario de queja

La plantilla de formulario de agravios que se muestra a continuación se basa en otro ejemplo proporcionado a modo de orientación. Se han realizado algunos ajustes menores para adaptarla al proyecto actual.

Información básica Número de referencia de la queja: [Debe ser completado por el punto focal de Mecanismo de Agravios] Nombre del denunciante: [Anónimo si así lo solicita] Sexo de la persona denunciante: [Anónimo si así lo solicita] Información de contacto (si está disponible): [Número de teléfono / Correo electrónico]
Información sobre agravios Fecha de envío: [dd/mm/aaaa] Lugar de presentación: [Nombre del distrito o localidad] Canal de envío: [Llamada telefónica, formulario físico, otro (especificar)] Resumen de la queja: [Descripción inicial proporcionada por el denunciante] Ubicación afectada por la queja: Impactos identificados por el denunciante: por ejemplo, participación inadecuada o, no aplicación del consentimiento libre, previo e informado (CLPI), acceso restringido, violencia de género, acoso y agresión sexuales, otros impactos sociales o ambientales. Solución propuesta por el denunciante para resolver el problema: Documentos adicionales proporcionados: (por ejemplo, fotos, testimonios, cartas) Firma del denunciante: [Anónimo si así lo solicita] Responsable de registrar la queja: [Nombre de la persona]
Evaluación y clasificación de la queja Fecha de evaluación: [dd/mm/aaaa] Asunto de la queja: [Solicitud de información, reclamación, sugerencia, etc.] Elegibilidad de la queja: ☐ Elegible ☐ No elegible Nivel de gravedad: ☐ Bajo ☐ Moderado ☐ Alto

Justificación de la clasificación: [Explicación de los criterios de elegibilidad y el nivel de gravedad] Responsable de la evaluación: [Nombre de la persona]
Investigación y solución propuesta Fecha de la investigación: [dd/mm/aaaa] Resumen de la investigación: [Descripción de las medidas adoptadas para analizar la denuncia (por ejemplo, información adicional obtenida, visitas sobre el terreno, entrevistas)]. Solución propuesta: [Solución propuesta para abordar la preocupación del denunciante] Responsable de la propuesta: [Nombre de la persona]
Respuesta del denunciante a la solución propuesta Fecha de devolución al denunciante: [dd/mm/aaaa] Respuesta del reclamante: ☐ Solución aceptada ☐ Solución rechazada Comentarios del reclamante: [Explicación del rechazo y/o comentarios sobre la implementación de la solución aceptada] Firma del denunciante: [Anónimo si así lo solicita]
Implementación de la solución Fecha de implementación: [dd/mm/aaaa] Medidas correctivas adoptadas: [Lista de medidas adoptadas en respuesta a la queja] Seguimiento de la implementación: [Notas sobre la implementación de las acciones y ajustes necesarios] Equipo encargado de la implementación: [Nombre(s) de los responsables]
Seguimiento de la satisfacción del reclamante y cierre de la reclamación. Fecha de seguimiento con el denunciante: [dd/mm/aaaa] Satisfacción del reclamante: ☐ Satisfecho ☐ Insatisfecho Motivos de insatisfacción: [Explicación de la insatisfacción] Mediación requerida: ☐ Sí ☐ No Solución alternativa propuesta: [Si es necesario] Fecha de cierre de la reclamación: [dd/mm/aaaa] Motivo del cierre: [Ej. Satisfacción del reclamante, resolución efectiva, proceso judicial] Firma del denunciante: [Anónimo si así lo solicita]

Archivo y análisis

Comentarios adicionales: [Comentarios adicionales]

Informe de incidentes y lecciones aprendidas: [Resumen de las lecciones aprendidas y medidas para mejorar el MQR]

Firma del gerente de Mecanismo de Agravios: [Nombre y fecha]

