



Lineamiento Institucional para la Recepción y Gestión de Quejas y Reclamos

Propuesta: Sistema de Reservas Privadas (SiREP)

Aprobación: Dirección Ejecutiva

Rige: 20 de marzo de 2025

Artículo 1. Objeto. Establecer un mecanismo institucional claro, accesible y culturalmente adecuado para la recepción, tramitación y resolución de quejas o reclamos relacionados con el manejo, gobernanza y desempeño ambiental y social de la Reserva Biológica Bosque Nuboso Monteverde (RBBNM), bajo la administración del Centro Científico Tropical (CCT), en conformidad con los principios de la Lista Verde de la UICN (criterio 1.2.4).

Artículo 2. Aplicación. Este lineamiento aplica a toda persona, grupo u organización que considere que una acción, decisión u omisión del CCT en relación con la gestión de la RBBNM ha generado o podría generar algún perjuicio en su contra, o impactos adversos sociales, ambientales, culturales o económicos.

Artículo 3. Principios Rectores.

- a) **Accesibilidad:** El mecanismo estará disponible para todos los actores clave, incluyendo comunidades locales, visitantes, funcionarios y aliados, en los idiomas pertinentes (español e inglés), considerando medios digitales y presenciales.
- b) **Confidencialidad y anonimato:** Se permitirá la presentación de quejas de manera anónima o confidencial.
- c) **Transparencia:** Todas las quejas serán registradas y tramitadas con claridad en cuanto a sus etapas y plazos.
- d) **Oportunidad y eficacia:** Se dará respuesta a todas las quejas en un plazo razonable y se gestionarán con enfoque en la resolución.
- e) **No represalia:** Quienes presenten quejas no serán objeto de represalias de ningún tipo.
- f) **No exclusividad de vías:** Este mecanismo no reemplaza ni limita el acceso a recursos legales o administrativos externos.

Artículo 4. Tipos de Quejas y Reclamos Admisibles. Este mecanismo puede recibir quejas relacionadas con, pero no limitadas a:

- a) Incumplimientos de normativas ambientales o sociales aplicables.
- b) Conflictos derivados del acceso, uso o control del área protegida.
- c) Inquietudes de las comunidades locales o visitantes por prácticas o decisiones institucionales.
- d) Conductas inadecuadas de personal vinculado a la gestión de la RBBNM.
- e) Procesos de toma de decisiones poco inclusivos o no informados.





Artículo 5. Canales de Presentación. Las quejas podrán ser presentadas a través de los siguientes medios:

- a) **Correos electrónicos institucionales:** Todo lo relativo gestión de servicios ecoturísticos, tales como reclamos derivados de la venta y reservación de tiquetes y tours deberán ser gestionados a través de la dirección de correo electrónico: reservaciones2@cct.or.cr

Sobre servicio de hospedaje en el Albergue de RBBNM, a través de la dirección de correo electrónico: management-cflc@cct.or.cr

Cualquier otra queja o reclamo en virtud del artículo 4, y que requiera de análisis de las autoridades del CCT, deberá ser remitido a la dirección de correo electrónico: reporte@cct.or.cr

- b) Formulario físico en el centro de visitantes de la Reserva, que se podrá solicitar a cualquier colaborador de la organización.
- c) Página web del CCT :<https://cloudforestmonteverde.com/experiencia-del-visitante/>
- d) Buzón físico de sugerencias y quejas, que se instalará en los accesos principales de la RBBNM.

Artículo 6. Procedimiento General. El Centro Científico Tropical (CCT) establece el Comité Institucional de Atención de Quejas y Reclamos (CIACR) como un órgano interno colegiado, encargado de recibir, analizar y resolver de manera objetiva y transparente las quejas y reclamos vinculados con la gestión de la Reserva Biológica Bosque Nuboso Monteverde. El CIACR estará conformado por un mínimo de **tres (3)** y un máximo de **cinco (5)** personas funcionarias del CCT, designadas por la Gerencia del SIREP, procurando una representación interdisciplinaria. El proceso por seguir será el siguiente:

- 1) **Recepción:** El CIAR registrará la queja en un sistema interno.
- 2) **Admisibilidad:** Se verificará si la queja entra en el ámbito de aplicación.
- 3) **Análisis preliminar:** el CIAR brindará un pequeño análisis objetivo, con criterios de independencia, que deberá informar a la Dirección Ejecutiva para lo que corresponda
- 4) **Respuesta inicial:** Se notificará al denunciante la recepción y se solicitará información adicional si corresponde.
- 5) **Investigación y resolución:** Se determinarán medidas correctivas o acciones de seguimiento, incluyendo la apertura de procedimientos disciplinarios cuando sean faltas cometidas por los funcionarios, o cuando se trate de asuntos imputables a la organización en pleno, la Dirección Ejecutiva podrá someterlo a consideración del Comité Gerencial o la Junta Directiva.





- 6) **Comunicación de resultados:** Se informará a la persona denunciante sobre el resultado del proceso, siempre respetando los principios de confidencialidad.
- 7) **Cierre y monitoreo:** Se documentará el caso y se evaluará el cumplimiento de las acciones recomendadas.

Artículo 8. Categorización de Quejas y Reclamos

Con el fin de facilitar una gestión ordenada, eficiente y transparente del Mecanismo Institucional de Quejas y Reclamos del Centro Científico Tropical (CCT), se establece la siguiente tipología de categorías para clasificar las quejas recibidas, de acuerdo con la naturaleza del asunto reportado:

Categoría	Descripción	Ejemplo
GOV	Gobernanza: Se refiere a asuntos relacionados con los procesos de toma de decisiones, participación de actores, transparencia institucional, acceso a la información o posibles casos de exclusión, favoritismo o conflictos de interés.	Denuncias de exclusión de actores locales en decisiones sobre el uso del área protegida.
ADM	Gestión operativa: Incluye quejas vinculadas con la administración general del sitio, como el estado de senderos e instalaciones, autorizaciones, cobros, logística de actividades o atención al público.	Trato discriminatorio por parte del personal, cobro indebido de tarifas, instalaciones en mal estado.
SOC	Ética y conducta: Comprende denuncias sobre comportamientos inadecuados de cualquier persona relacionada con la operación del sitio, incluyendo acoso, lenguaje ofensivo, violencia, discriminación, negligencia o abuso de poder.	Acoso verbal o actitud irrespetuosa por parte de un guarda, guía o funcionario.
AMBI	Impacto ambiental: Se refiere a prácticas operativas que generen o puedan generar un impacto ambiental negativo, incluyendo intervenciones no autorizadas, mala gestión de residuos o afectación de hábitats.	Intervención no autorizada en un hábitat sensible, disposición inadecuada de desechos sólidos.
MIS	Otros / misceláneos: Agrupa aquellos casos que no se ajustan a las categorías anteriores, incluyendo conflictos con terceros, observaciones generales, manejo de información sensible o dudas complejas.	Reclamos por el uso o divulgación de información confidencial relacionada con personas usuarias.





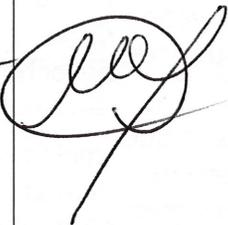
Artículo 7. Seguimiento y Mejora Continua. El CCT revisará anualmente el funcionamiento del mecanismo de quejas, incluyendo análisis de tendencias, efectividad y percepción de confianza, con el fin de mejorarlo y adaptarlo a los estándares internacionales de buenas prácticas, incluyendo los de la UICN.

Artículo 8. Garantía de imparcialidad. Ningún miembro del comité podrá participar en la resolución de un caso en el que tenga un conflicto de interés, relación directa con las personas involucradas o responsabilidad directa sobre el hecho denunciado. En tales casos, se nombrará a una persona alterna.

Artículo 9. Publicidad. La Unidad de Comunicación y la Administración de la RBBNM serán responsables de difundir por todos los medios en que sea posible los canales de presentación de Quejas y Reclamos, para que sea de acceso para todos los actores de interés.

ANEXO 1: Formulario de Gestión de Quejas y Reclamos.

CONTROL DE MODIFICACIONES		
Versión	Fecha de aprobación	Modificación
1	20 de marzo de 2025	

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha
Nombre: Ariel Romero	Nombre: Damaris Chavez Garita	Nombre Manuel Ramirez Umaña	20/3/2025
Firma 	Firma 	Firma 	

