



MECANISMO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El Instituto de Biodiversidad y Áreas Naturales Protegidas del Estado de Quintana Roo (IBANQROO), la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP), a través de la Reserva de la Biosfera Caribe Mexicano, y Pronatura Península de Yucatán A.C., ponen a disposición de todas las personas el presente **Mecanismo de Quejas, Reclamos y Sugerencias**.

Este Mecanismo tiene por objeto brindar un espacio accesible y transparente para expresar inquietudes, quejas, reclamos, recomendaciones o sugerencias relacionadas con la ejecución del proyecto *“Chacmochuch-Manatí, un corredor costero marino que conecta naturaleza y personas; ecosistema que brinda economía, seguridad y medios de vida”*.

Las solicitudes pueden presentarse de manera individual o colectiva, en idiomas español e inglés, de forma escrita, oral o por medios digitales, conforme a las costumbres y posibilidades de cada participante.

Esta herramienta útil se sustenta en principios de:

- **Respeto a los derechos humanos**
- **Accesibilidad pública y pertinencia cultural y lingüística**
- **Confiabilidad y confidencialidad**
- **Diálogo constructivo y participación comunitaria**
- **Equidad e igualdad en todas sus dimensiones**
- **Equidad e igualdad de género**
- **Libertad de expresión y trato digno**
- **Transparencia y rendición de cuentas**

Estos principios orientan la recepción, el análisis y la respuesta de todas las solicitudes, garantizando que cada persona sea escuchada en condiciones de respeto y equidad.

Este Mecanismo no abarca las quejas o reclamaciones que se encuentren en trámite, en proceso o que ya hayan sido resueltas por una autoridad administrativa o judicial. Tampoco incluye los asuntos que sean competencia exclusiva de autoridades del ámbito federal, estatal o municipal.



En estos casos, el equipo del proyecto ofrecerá orientación para canalizar la solicitud al área correspondiente.

Para presentar una inquietud, queja, reclamo, recomendación o sugerencia, complete el siguiente formulario.

SU PARTICIPACIÓN PUEDE SER ANÓNIMA; SIN EMBARGO, RECOMENDAMOS DEJAR ALGÚN DATO DE CONTACTO PARA DAR SEGUIMIENTO A SUS INQUIETUDES.

Datos de contacto (*opcional):

- Correo electrónico*
- Nombre del solicitante o representante de la organización *
- Lugar de residencia
- Número telefónico *
- ¿Desea que su participación sea anónima (SI / NO)? En caso de ser afirmativa su respuesta, recomendamos incluir algún dato de contacto en esta sección para dar seguimiento a su participación.

Tipo de solicitud:

- Felicitación
- Inquietud
- Queja
- Reclamo
- Recomendación
- Sugerencia
- Otro (especifique)

Motivo de la solicitud:

Describa brevemente lo sucedido. Puede apoyarse en las siguientes preguntas: ¿Qué pasó? ¿Cuándo ocurrió? ¿Cómo ocurrió? ¿Qué personas o instituciones estuvieron involucradas? ¿Qué consecuencias se produjeron o podrían producirse? ¿Cuenta con alguna evidencia?



Propuestas o soluciones:

¿Desea compartir alguna propuesta de solución? Sí / No

En caso afirmativo, indíquelo aquí: _____

Confidencialidad:

¿Requiere que su solicitud se trate de manera confidencial? Sí / No

Por favor, explique brevemente las razones.

Medio de respuesta preferido:

☐ Correo electrónico ☐ Llamada telefónica ☐ Reunión ☐ Otro _____

Su solicitud ha sido recibida. En un plazo máximo de 3 días hábiles se le confirmará la recepción, y en un plazo no mayor a 15 días hábiles recibirá una respuesta por parte del equipo responsable del Proyecto.

Muchas gracias por su participación. Su solicitud será atendida con respeto y transparencia, y recibirá respuesta en el menor tiempo posible.