



Estrategia de Socialización, Difusión y Comunicación para la construcción participativa de la Estrategia Nacional de Reducción de la Deforestación y Degradación de Bosques en Guatemala (ENDDBG)

La construcción de la Estrategia Nacional REDD+ es coordinada por el Grupo de Coordinación Interinstitucional (GCI), el cual es liderado por el MARN y está conformado por: i) Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN), ii) Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación (MAGA), iii) Instituto Nacional de Bosques (INAB) y iv) Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP).

Este documento ha sido elaborado bajo el Marco del proceso de preparación de la Estrategia Nacional REDD+, específicamente para el Componente:

Componente 1: Organización y Consulta

Con el apoyo técnico y financiero de:

Banco Interamericano de Desarrollo (BID)
Forest Carbon Partnership Facility (FCPF)

Citar este documento como:

GCI. 2017. Estrategia de Socialización, Difusión y Comunicación para la construcción participativa de la Estrategia Nacional de Reducción de la Deforestación y Degradación de Bosques en Guatemala (ENDDBG), bajo el mecanismo REDD+. Grupo de Coordinación Interinstitucional (MARN, MAGA, INAB y CONAP). Con el apoyo técnico y financiero del BID y FCPF. Guatemala.

Elaborado por:

INDUFOR OY

Contenido

SIGLAS Y ABREVIATURAS	3
1. INTRODUCCIÓN	4
2. ANTECEDENTES	6
2.1 Diagnóstico comunicacional: análisis de la comunicación de las experiencias tempranas	8
3. OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA DE SOCIALIZACIÓN, DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN	12
3.1 Objetivo general	12
3.2 Objetivos específicos	12
4. PARTES INTERESADAS	13
4.1 Características poblacionales, tasas de analfabetismo y distribución de las comunidades lingüísticas	15
5. MENSAJES CLAVES	21
6. ESTRATEGIAS, TÁCTICAS Y MEDIOS	23
6.1 Tácticas	23
6.1.1 Táctica 1: Material informativo	23
6.1.2 Táctica 2: Imagen de REDD+	24
6.1.3 Táctica 3: Medios locales	24
6.1.4 Táctica 4: Medios digitales	25
6.1.5 Táctica 5: Medios informativos complementarios	27
6.1.6 Táctica 6: Medios audiovisuales complementarios	27
6.1.7 Táctica 7: Acercamiento a las y los miembros claves de las comunidades	28
7. EVALUACIÓN	30
7.1 Listado de participantes	30
7.2 Monitoreo de cobertura de medios de difusión y pauta	30
7.3 Encuestas de comprensión de información	30
7.4 Revisión estadística	30

SIGLAS Y ABREVIATURAS

ACOFOP	Asociación de Comunidades Forestales de Petén
ALMG	Academia de Lenguas Mayas de Guatemala
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CMNUCC	Convención Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático
CONALFA	Comité Nacional de Alfabetización
CONAP	Consejo Nacional de Áreas Protegidas
COPREDEH	Comisión Presidencial de los Derechos Humanos
DIGEBI	Dirección General de Educación Bilingüe Intercultural del Ministerio de Educación
DIPRONA	Dirección de Protección de la Naturaleza
ENREDD+	Estrategia Nacional para la Reducción de Emisiones por Deforestación Evitada y Degradación de Bosques
ER-PIN	Nota de idea temprana de la Estrategia Nacional de Reducción de Emisiones
UFCPF	Fondo Cooperativo para el Carbono de los Bosques (por sus siglas en inglés)
FUNDAECO	Fundación para el Ecodesarrollo y la Conservación
GCI	Grupo de Coordinación Interinstitucional
GEI	Gases de Efecto Invernadero
GIRED	Grupo de Implementadores de actividades tempranas REDD+
GUATECARBON	Proyecto de Reducción de Emisiones por Deforestación Evitada en la Zona de Usos Múltiples de la Reserva de la Biosfera Maya en Guatemala
IGN	Instituto Geográfico Nacional
INE	Instituto Nacional de Estadística
MAGA	Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación
MARN	Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales
MIAQ	Mecanismo de Información y Atención a Quejas de ENREDD+
MINEDUC	Ministerio de Educación
ONU	Organización de Naciones Unidas
ONU-REDD	Programa de Colaboración de las Naciones Unidas de Reducción de Emisiones Debidas a la Deforestación y Degradación Forestal
PDH	Procuraduría de Derechos Humanos
PINFOR	Programa de Incentivos Forestales
PINPEP	Programa de Incentivos para Pequeños Poseedores de tierras de Vocación Forestal o Agroforestal
PROBOSQUE	Programa de Fomento al Establecimiento, Recuperación, Restauración, Manejo, Producción y Protección de Bosques en Guatemala
REDD+	Reducción de Emisiones por Deforestación y Degradación de Bosques, Conservación y manejo sostenible de los bosques e incremento de los stocks de carbono.
SAA	Secretaría de Asuntos Agrarios
SEGEPLAN	Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia
SEPREM	Secretaría Presidencial de la Mujer
SIGAP	Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas
SIREDD+	Sistema de Información REDD+
SISCODE	Sistema de los Consejos de Desarrollo
TBN	Tierras Bajas del Norte (Región REDD+)
UEREDD+	Unidad Ejecutora de REDD+ del MARN
UFCO	United Fruit Company

1. INTRODUCCIÓN

La presente *Estrategia de Socialización, Difusión y Comunicación para el Proceso de Diálogo y Participación de la Estrategia Nacional para la Reducción de Emisiones por Deforestación Evitada y Degradación de Bosques (ENREDD+)* pretende promover una participación plena y efectiva, a través del desarrollo de una serie de materiales de comunicación que permitan la difusión de la información entre los distintos grupos identificados como partes interesadas de la Estrategia.¹

Tiene como propósito lograr la socialización a nivel territorial y nacional del proceso de construcción de la Estrategia Nacional REDD+ (ENREDD+), promover importancia de los bosques en la desaceleración del cambio climático, y motivar la participación de todos los sectores para lograr la conservación de la riqueza forestal y la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

El éxito de la estrategia va de la mano con otras acciones interinstitucionales, incluyendo las de entidades nacionales e internacionales que velan por el medio ambiente y el desarrollo comunitario. De igual manera, la estrategia promueve el rol que juegan las mujeres indígenas y rurales en el manejo y cuidado de los recursos forestales de Guatemala, y como tal su participación en la gestación de la Estrategia Nacional y la implementación posterior. Se han considerado en el diseño de la presente estrategia otras situaciones del país como el analfabetismo, la pertenencia a pueblos originarios y sociolingüística.

Asimismo, esta planeación contempla las actividades tempranas de REDD+ en Guatemala, en especial las lecciones aprendidas en las actividades de comunicación y socialización de la información, incluyendo los materiales comunicativos producidos como parte de estas actividades.

Se espera que la estrategia de comunicación coadyuve en un corto plazo a alcanzar los objetivos del proceso de diálogo y participación de la ENREDD+. El propósito principal del diálogo y participación es llegar a una ENREDD+ que refleje las visiones de las partes interesadas, contribuyendo al pleno ejercicio de derechos y un desarrollo equitativo basado en las tres medidas REDD+. El diálogo es un requisito previo para que el país pueda obtener la aprobación de su Estrategia de parte del Fondo Cooperativo para el Carbono de los Bosques (FCPF), y para que pueda acceder a los pagos por resultados de mecanismos del financiamiento del clima, como el Fondo del Carbono del FCPF y el Fondo Verde del Clima (Green Climate Fund), entre otros. Asimismo, con el proceso de diálogo y participación se busca:

- Asegurar que la ENREDD+ tome en cuenta e incluya las posiciones de los pueblos originarios y los intereses consensuados de las partes interesadas en cumplimiento con los estándares y directrices nacionales e internacionales; y
- Promover la participación voluntaria y libre de las partes interesadas (incluyendo a las comunidades dependientes de los bosques, los pueblos originarios y grupos de mujeres) de tal manera que los procesos participativos podrán generar un soporte de gobernanza de REDD+ desde los territorios y las regiones. Este soporte a su vez contribuirá al éxito en la implementación de la Estrategia.

¹ Según la definición del FCPF y ONU-REDD se denominan partes interesadas a los grupos que tienen un interés o un derecho sobre los bosques y quienes se verán afectados, ya sea de forma negativa o positiva, por las actividades de REDD+. Entre ellos se incluyen los organismos gubernamentales pertinentes, los usuarios formales o informales de los bosques, las entidades del sector privado, los pueblos indígenas y otras comunidades cuyo sustento depende de los bosques (FCPF y ONU-REDD, Directrices sobre la participación de las partes interesadas en la preparación para REDD+ con énfasis en la participación de los pueblos indígenas y otras comunidades cuyo sustento depende de los bosques. 2012:1).

Para fines de esta estrategia, se entiende por **comunicación** el proceso de hacerle saber algo a otra persona o a un grupo de personas, a través cualquier medio, como por ejemplo radio, periódicos, internet, televisión, entre otros.² En el contexto de la preparación de la ENREDD+, la comunicación debe ser continua, transparente, de doble vía (entre el Gobierno y las partes interesadas) y culturalmente adecuada, incluyendo idiomas mayas. Debe reforzar mensajes de igualdad de género y contribuir a la participación plena y efectiva.

La **difusión** es una actividad continua y masiva para apoyar en la consecución de los objetivos específicos de una iniciativa (en este caso la preparación de la ENREDD+); explicar y promover de manera general la naturaleza, filosofía, estructura, procedimientos, mecanismos de operación, modalidades y alcances de la Estrategia Nacional REDD+. Hace uso de medios masivos de comunicación social, de fácil acceso, alta audiencia y cobertura en zonas rurales, en especial en las zonas más alejadas y con menor posibilidad de recibir información directa. Al ser masiva no debe perder de vista el abordar elementos específicos que interesan y orientan a los diferentes actores, en especial a los pueblos indígenas y grupos vulnerables (mujeres y jóvenes) con limitaciones de acceso a información.³ Según los principios rectores según FCPF y ONU-REDD, la difusión debe hacerse con tiempo, de manera transparente y culturalmente apropiada, usando lenguaje sencillo e idiomas propios de las partes interesadas.

Parecida a la difusión social y vinculada a la comunicación, la **socialización** se refiere al proceso a través del cual se comparte información con las partes interesadas sobre los cuatro componentes de la ENREDD+ y elementos relacionados. Es un requisito íntegro del proceso de diálogo y participación. Difiere de la simple comunicación por el hecho de que la socialización conlleva un grado de apropiación de los conceptos por las partes interesadas.

Se estima que la implementación de esta estrategia de comunicación se lleve a cabo a lo largo del 2018, y que continúe al menos la primera parte de la implementación de la Estrategia REDD+, como apoyo para sus acciones.

² http://www.sesan.gob.gt/docmanfiles/INCAP/02Unidades_tematicas_descarga/glosario.pdf

³ <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan030133.pdf>

2. ANTECEDENTES

En el marco de REDD+ en Guatemala, se han llevado a cabo procesos de participación y consulta en tres proyectos que forman parte de las siguientes actividades tempranas:

- Proyecto REDD+ GUATECARBON, a cargo de ACOFOP y CONAP.
- Proyecto REDD+ Caribe, a cargo de FUNDAECO y socios.
- Proyecto REDD+ Lacandón Bosques para la Vida, a cargo de la Fundación Defensores de la Naturaleza y cooperativas.

Además, si bien los procesos de preparación de las leyes PINPEP (Decreto 51-2010 del Congreso de la República) y PROBOSQUE (Decreto 2-2015 del Congreso de la República) no forman parte, estrictamente hablando, de las actividades tempranas REDD+ en Guatemala, ofrecen lecciones aprendidas importantes para el proceso de diálogo y participación, y por ello han sido incluidos en el documento de sistematización.⁴

Dentro de la socialización de estos proyectos, destaca el caso en Petén e Izabal, donde ACOFOP, Fundación Defensores de la Naturaleza y FUNDAECO han promovido un ejercicio de participación y divulgación de información, sentando las bases para una buena organización e involucramiento de las partes interesadas en la construcción de una propuesta estratégica a nivel nacional (como lo es la ENREDD+).⁵

En dichas actividades tempranas, las principales lecciones aprendidas relacionadas con el área de comunicación fueron:

- La preparación de las partes interesadas para el proceso de diálogo y participación (o consulta) es determinante, en especial en cuanto a la construcción de sus capacidades que garantice una participación libre e informada. De la experiencia de la sistematización de los proyectos REDD+ una lección aprendida es que se debe corroborar el conocimiento de las partes sobre REDD+, ya que la sola realización de talleres de capacitación no es suficiente.
- Los procesos de diálogo y participación deben venir acompañados de amplia divulgación y socialización de información, en lenguaje apto y usando canales de comunicación cercanos para que la gente se vaya familiarizando con los temas. En el caso de los *proyectos* REDD+, estos temas se circunscribieron especialmente al universo inmediato de cada proyecto, es decir se centraron, entre otros temas, en la población beneficiaria, las actividades específicas, los derechos y la distribución de beneficios, y el periodo del proyecto. En el caso de la Estrategia Nacional REDD+, sin embargo, los temas a divulgar prioritarios en cada región son definidos en los Planes Territoriales de Diálogo y Participación.
- La diversidad de herramientas creadas para el proceso de consulta (boletines, comic, talleres, reuniones de trabajo, diálogos, programas radiales, portales electrónicos, entre otros) dentro de los proyectos REDD+ fue de especial utilidad para informar sobre cada proyecto y crear interés en participar en el ejercicio.⁶

⁴ INDUFOR-BID. Diseño e Implementación del Proceso Nacional de Consulta con las Partes Interesadas de la Estrategia Nacional REDD+, con Pertinencia Cultural y Enfoque de Género. Sistematización de procesos de consulta y participación ex ante vinculados a las medidas REDD+ en Guatemala (2017:7).

⁵ *Ibid.*

⁶ *Ibid.*

Uno de los principios para lograr una participación efectiva de las partes interesadas se describe en las directrices del FCPF y ONU-REDD (2012: 5)⁷:

Las consultas deben tener como premisa la transparencia y el acceso oportuno a la información. En el contexto de REDD+, la difusión oportuna de la información en todos los niveles y de forma culturalmente adecuada es una condición indispensable para la realización de consultas valederas. Las partes interesadas deben tener acceso previo a la información sobre las actividades de consulta propuestas. Se debe asignar tiempo suficiente para comprender plenamente e incorporar las inquietudes y las recomendaciones de las comunidades locales en el diseño de los procesos de consulta. Las campañas de información, educación, comunicación y concienciación del público son mecanismos importantes para garantizar que las partes interesadas comprendan los objetivos de REDD+, las oportunidades y los riesgos relacionados y su posible papel en el proceso, y puedan (si así lo deciden) realizar contribuciones importantes e informadas a la formulación de las estrategias y las políticas de REDD+.

Más adelante (2012: 11), las mismas directrices recuerdan que:

Los métodos de comunicación y difusión social deben garantizar que se brinde a todas las partes interesadas información oportuna y suficiente en un formato y un idioma accesibles. Dado que REDD+ abarca aspectos técnicos complejos, se debe sintetizar la información cuidadosamente para garantizar que sea fácil de comprender. En función de los destinatarios y los objetivos de la consulta, se pueden utilizar distintos tipos de medios de comunicación, tales como materiales impresos, medios electrónicos, radios comunitarias, obras y representaciones teatrales locales para dar a la información la mayor difusión posible.

Es de tomarse en cuenta que el primer riesgo identificado en el Plan General del Diálogo y Participación es la desinformación referente a REDD+, como lo muestra el cuadro siguiente:

Cuadro 1

Riesgo 1 para la implementación del Plan de Diálogo y Participación, efectos y acciones de mitigación

Riesgo identificado	Efectos	Posibilidad de realización	Acciones de mitigación propuestas en el Plan de Diálogo y Participación
Desinformación referente a REDD+ especialmente en los territorios.	<ul style="list-style-type: none"> - Se tergiversa el mensaje, politización y polarización. - Aumento de conflicto. - Falta de interés de las partes por falta o desconocimiento de la información. 	Mediana (Alta si no se mitiga en el corto plazo.)	<ul style="list-style-type: none"> - Divulgar información a través de instancias del GCI (a nivel central y delegaciones), plataformas de gobernanza, redes de forestería comunitaria, gremiales y otras (acorde a la Estrategia de Comunicación). - Definir mensajes centrales y claros sobre el proceso. - Producir materiales de comunicación de manera expedita.

Fuente: Plan General de Diálogo y Participación (2017).

⁷ FCPF y ONU-REDD: Directrices sobre la participación de las partes interesadas en la preparación para REDD+ con énfasis en la participación de los pueblos indígenas y otras comunidades cuyo sustento depende de los bosques (2012).

Por lo anterior, las acciones de mitigación deben ser tomadas en cuenta en la implementación de esta estrategia de comunicación. Asimismo, cada Plan Territorial de Diálogo y Participación armoniza y establece los requerimientos de difusión y comunicación según los siguientes criterios:

- La comunicación participativa se entenderá como la forma de comunicar los mensajes clave, requiere empatía y sinceridad.
- Se apoyará en medios de comunicación locales que apoyan la difusión, interacción y convocatorias en un lenguaje culturalmente apropiado.⁸
- En las regiones se utilizan los radios locales en idiomas indígenas para dar a conocer elementos de REDD+ y de los procesos de diálogo y participación, con mensajes dirigidos a autoridades y pueblos indígenas y comunicados directos para las organizaciones locales y municipalidades.
- Concluyendo la fase de sistematización se deben difundir los acuerdos para el funcionamiento y las actividades de la ENREDD+⁹.

Acceso oportuno a información clara, sencilla y acorde al nivel de instrucción de las partes interesadas, forma parte de los deberes con los cuales las entidades del GCI deben cumplir. La transparencia en la comunicación es un derecho de las partes interesadas, y contribuye a un proceso libre, previo e informado. Asimismo, la socialización ayuda a fortalecer los diálogos, tomando en cuenta que para muchas personas es la primera vez que participan en la construcción y consensuación de una estrategia nacional.

2.1 Diagnóstico comunicacional: análisis de la comunicación de las experiencias tempranas

Antes de plantear la estrategia de comunicación, es necesario analizar todo lo que se ha hecho a este respecto en cuanto a REDD+. Durante las actividades tempranas de REDD+ en Guatemala antes descritas, se realizaron una serie de materiales de comunicación como boletines, cómics, programas radiales y portales electrónicos, entre otros, que fueron de suma utilidad.

Dentro de estos, se tomó como ejemplo los materiales realizados para el proyecto REDD+ Lacandón Bosques para la Vida, que estuvieron a cargo de la Fundación Defensores de la Naturaleza. Entre estos medios se encuentran un boletín tipo cómic, un boletín informativo y un póster. Dichos materiales tienen las características siguientes:

Publicación tipo cómic: Tiene 8 páginas a todo color, con una historieta ilustrada con personajes tipo caricatura. El protagonista es Juan, campesino con una esposa y tres hijos. Juan se encuentra a Beto que está preocupado porque lo ha afectado la sequía, por lo que el primero le cuenta cómo lo ha beneficiado participar en un proyecto para el cuidado de la montaña, también le explica acerca de los efectos del cambio climático y el efecto invernadero, así como las formas de prevención. Este material está hecho con lenguaje sencillo, con palabras propias del habla de la gente de campo y con ilustraciones que ayudan a la comprensión de conceptos como el efecto invernadero, como se aprecia en la imagen 1. Al final el cómic tiene datos de contacto de la Fundación como proponente del proyecto.

⁸ Durante la primera fase de diálogo y participación las cuñas radiales serán traducidas del español al maya quiche', kakchikel, q'eqchi' y mam, por formar estas cuatro las comunidades lingüísticas de mayor distribución en Guatemala (además del español). En una segunda fase, con financiamiento adicional, se puede gestionar la traducción a otros idiomas indígenas.

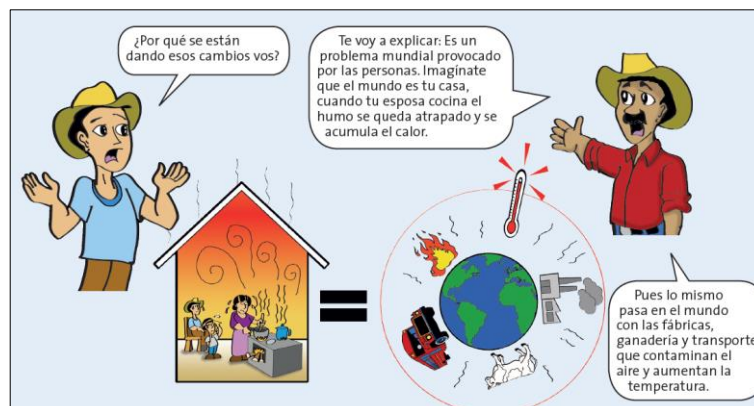
⁹ INDUFOR-BID Diseño e Implementación del Proceso Nacional de Consulta con las Partes Interesadas de la Estrategia Nacional REDD+, con Pertinencia Cultural y Enfoque de Género. Plan General de Diálogo y Participación (2017: 64)

Publicación informativa (marzo 2015): Tiene 8 páginas a todo color, el contenido y lenguaje de este documento es de tipo técnico, está destinado a los socios (cooperativas), y se les explica cómo se desarrolla el proyecto y cómo participar. Al final tiene datos de contacto de la Fundación como proponente del proyecto.

Póster: Tiene el mismo contenido que la publicación tipo cómic, pero adaptado al formato de cartel.

Imagen 1

Ilustración Publicación tipo cómic proyecto REDD+ Lancandón Bosques para la Vida



Fuente: Proyecto REDD+ Lancandón Bosques para la Vida

Al analizar los materiales descritos, así como otros realizados por proyectos nacionales y de otros países, se ha podido constatar que no hay una imagen o identidad gráfica establecida para REDD+ a nivel internacional. En cada país se han adoptado diferentes logos para los programas nacionales (imagen 2 y 3).

En el caso Guatemala sólo se ha encontrado el uso del acrónimo de REDD+ utilizada en una presentación del Proyecto REDD+ para el Caribe Guatemalteco (imagen 4), a cargo de FUNDAECO. Sin embargo, esta no constituye la imagen a nivel país, sino solo para este proyecto en particular.

Imagen 2

LOGO REDD+ COSTA RICA



Fuente: <https://onfcr.org> (2017).

Imagen 3



LOGO REDD+ MÉXICO

Fuente: www.conafor.gob.mx (2017).

Imagen 4

IMAGEN USADE EN EL PROYECTO REDD+ CARIBE GUATEMALTECO



Fuente: Twitter The Conservation Coast (2016).

De acuerdo a las y los representantes de las diversas entidades (GCI y BID) que participan en la preparación de la ENREDD+, los conceptos claves que se deben incluir en el material comunicacional se deben explicar de la siguiente manera:

- Deforestación: la pérdida o destrucción de los bosques naturales, principalmente debido a actividades humanas como la tala comercial ilegal, por cultivos, cría de ganado y plantaciones extensivas.
- Degradación forestal: Disminución gradual de la calidad del bosque, como de las especies que lo habitan, afectando los productos o servicios ambientales que proporciona. Esto provocado principalmente por incendios forestales, tala ilegal de madera, entre otros.
- Debe darse más énfasis al efecto invernadero, como consecuencia de la deforestación, que al cambio climático, abordándolo a través de la variabilidad del clima y en especial el calor.
- Para dejar más claro que es ENREDD+, se debe puntualizar en que es la Estrategia Nacional para la Reducción de Emisiones por Deforestación y Degradación de bosques en Guatemala.
- Se debe hacer énfasis en los beneficios del “no carbono” como producción de agua, leña, seguridad alimentaria y otros.

Respecto de la ENREDD+, afirmaron:

- No sólo plantear la importancia de tener una ENREDD+, sino darle relevancia al proceso de diálogo y participación como un ejercicio de derechos de todos y todas los guatemaltecos y guatemaltecas.
- También, debe asegurarse que la Estrategia Nacional REDD+ refleje las visiones de las partes interesadas, contribuyendo al pleno ejercicio de derechos y un desarrollo equitativo basado en las tres medidas REDD+ priorizadas por el Gobierno de Guatemala (deforestación evitada; degradación evitada de los recursos forestales; aumento en los reservorios de carbono forestal).

Asimismo, esta estrategia de comunicación debe apoyar lo que el proceso de diálogo y participación busca, es decir:

- Asegurar que la ENREDD+ tome en cuenta e incluya las posiciones de los pueblos originarios y los intereses consensuados de las partes interesadas en cumplimiento con los estándares y directrices nacionales e internacionales; y
- Promover la participación voluntaria y libre de las partes interesadas (incluyendo a las comunidades dependientes de los bosques, los pueblos originarios y grupos de mujeres) de tal manera que los procesos participativos podrán generar un soporte de gobernanza de REDD+ desde los territorios y las regiones.

De la misma manera, debe basarse en los principios del proceso de diálogo y participación:

- La **pertinencia**, mejorando la validez de la preparación y la implementación de REDD+;
- La **apropiación**, mejorando la oportunidad de aceptación de la estrategia y la implementación de REDD+;
- La **rendición de cuentas**, mejorando la gobernanza forestal;
- Las **relaciones**, evitando y gestionando conflictos de manera constructiva, y desarrollando nuevas relaciones;
- La **innovación**, promoviendo vías innovadoras para desvincular el crecimiento económico del uso insostenible de los recursos.¹⁰

El proceso de diálogo y participación comenzó de forma sistemática en el segundo semestre de 2017, para continuarse a lo largo de 2018 y 2019 hasta la presentación de la versión final de la Estrategia Nacional REDD+ por el Gobierno de Guatemala. La socialización, difusión y comunicación apoyarán a las partes interesadas participar de los diálogos con información y conciencia.

¹⁰ Peltola, M. (24/08/2017) *Estrategia REDD+: Consulta, participación y difusión social*. [Presentación Power Point].

3. OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA DE SOCIALIZACIÓN, DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN

Con base en lo establecido anteriormente, en especial, en el propósito del proceso de diálogo y participación, la presente estrategia de comunicación tiene como objetivos:

3.1 Objetivo general

Definir y establecer los principios y mecanismos para la difusión, socialización y comunicación, permitiendo la participación plena y efectiva de las partes interesadas en el proceso de diálogo de la Estrategia Nacional REDD+, de acuerdo a los principios de un proceso libre, previo e informado.

3.2 Objetivos específicos

- a) Informar acerca del proceso de preparación de la Estrategia Nacional REDD+ y sus varios componentes.
- b) Motivar a las partes interesadas a participar en el proceso de diálogo sobre la ENREDD+, incluyendo la construcción de la Estrategia.
- c) Informar acerca de las consecuencias del cambio climático en Guatemala, su vinculación con los bosques y cómo las comunidades locales que de ellos dependen, pueden participar en su mitigación.
- d) Identificar a los actores clave para realizar alianzas estratégicas que coadyuven a la difusión de los mensajes.

4. PARTES INTERESADAS

Todo proceso de comunicación tiene siempre un receptor, persona o personas a las que va dirigido, que en el caso de las estrategias de comunicación se les denomina como públicos objetivos dentro de los que se encuentran los conocidos como *stakeholders* o partes interesadas.

Según la definición del FCPF, *son partes interesadas los grupos que tienen un interés o un derecho sobre los bosques y quienes se verán afectados, ya sea de forma negativa o positiva, por las actividades de REDD+. Entre ellos se incluyen los organismos gubernamentales pertinentes, los usuarios formales o informales de los bosques, las entidades del sector privado, los pueblos indígenas y otras comunidades cuyo sustento depende de los bosques.*¹¹

Para fines de esta estrategia de comunicación, se dividen las partes interesadas (a nivel nacional y a nivel de los territorios) en:

- **Partes interesadas primarias:** aquellos que tienen incidencia directa sobre las medidas REDD+; y
- **Partes secundarias o tangenciales:** quienes pueden afectar o verse afectados indirectamente por la implementación de la ENREDD+.¹²

Se incluyen entre las partes interesadas para la comunicación las siguientes:

- Representantes de pueblos indígenas y comunidades locales, y la Junta Directiva de la Comunidad Lingüística mayahablante con presencia en la zona que corresponda (convocada generalmente por medio de la Academia de Lenguas Mayas);
- Organizaciones locales que inciden en el manejo de los recursos forestales;
- Municipalidades que manejan bosques (Oficinas Forestales Municipales y/o Unidades Municipales Ambientales y Direcciones Municipales de la Mujer);
- Representantes de los distintos niveles del Sistema de los Consejos de Desarrollo (SISCODE);
- Grupos de mujeres y jóvenes que manejan o inciden en el manejo de recursos forestales;
- Organizaciones No Gubernamentales ambientales y redes de forestería comunitaria;
- Universidades y academia;
- Empresas privadas: Propietarios pequeños, cooperativas y comunidades locales dueñas de tierras forestales, además de empresarios ganaderos, de palma aceitera, hule, banano, minería, y petróleo.

¹¹ Forest Carbon Partnership. Directrices sobre la participación de las partes interesadas en la preparación para REDD+ con énfasis en la participación de los pueblos indígenas y otras comunidades cuyo sustento depende de los bosques (2012: 1).

¹² La división de las partes interesadas en primarias y secundarias es requerida según los Términos de Referencia de la consultoría de Indufor, denominada: "Diseño e Implementación del Proceso Nacional de Consulta con las Partes Interesadas de la Estrategia Nacional REDD+, con Pertinencia Cultural y Enfoque de Género".

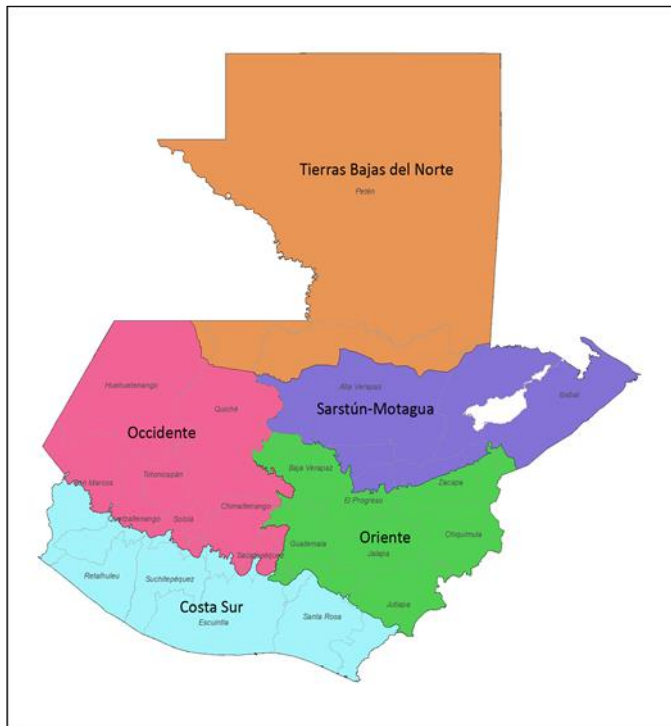
- Instituciones del gobierno. Además de las delegaciones del MARN, INAB, CONAP y MAGA, instancias como el Ministerio de Finanzas Públicas, la Procuraduría General de la Nación, la Secretaría de Asuntos Agrarios, SEGEPLAN, PDH, Copredek, Seprem, Defensoría de la Mujer Indígena, Organismo Judicial, DIPRONA, Juzgados Municipales, organismos de aplicación de leyes ambientales e INACOP.¹³

Territorio priorizado para primeros procesos de diálogo y participación		Pertenece a región REDD+
1	Petén, parte Norte y parte Sur	Tierras Bajas del Norte (TBN)
2	Franja Transversal del Norte: Las Verapaces e Ixcán (Quiché)	TBN, parte del Occidente y parte de Sarstún-Motagua
3	Izabal	Sarstún-Motagua
4	Quetzaltenango, San Marcos, Sololá y Totonicapán	Occidente
5	Chiquimula, Jalapa	(Centro) Oriente

Esta estrategia de comunicación pretende apoyar el proceso de diálogo entre las partes interesadas en la totalidad del país, si bien se le ha dado prioridad a cinco territorios seleccionados por el GCI, por sus características biofísicas, y por sus causas y agentes de la deforestación, en donde se abordó la primera fase de diálogo y participación. Durante la segunda fase de la preparación REDD+, con financiamiento adicional, se puede ampliar y profundizar el proceso para abarcar más departamentos y territorios.

¹³ INDUFOR-BID Diseño e Implementación del Proceso Nacional de Consulta con las Partes Interesadas de la Estrategia Nacional REDD+, con Pertinencia Cultural y Enfoque de Género. Plan General de Diálogo y Participación (2017: 35)

Imagen 5
MAPA DE LAS REGIONES REDD+



Fuente: Plan General de Diálogo y Participación ENREDD+ (2017)

Estas regiones presentan dinámicas distintas en cuanto a las principales causas de deforestación y degradación de los recursos forestales, estructuras de gobernanza forestal, tendencias socioculturales, y otros.¹⁴ Para poder adecuar las acciones estratégicas y los materiales de comunicación a la realidad de cada territorio, se deben tomar en cuenta los siguientes factores como:

4.1 Características poblacionales, tasas de analfabetismo y distribución de las comunidades lingüísticas

Para la caracterización de las partes interesadas, es necesario conocer las estimaciones de población a las que se pretende llegar en los territorios priorizados:

Petén: En el 2012, según las proyecciones de población del Instituto Nacional de Estadística (INE) el número de habitantes del departamento de Petén fue de 662,779, representando el 4.4% de la población total del país, estimada para ese año en 15,073,375. La población de Petén creció 3.84% entre 2011 y 2012, porcentaje superior a la tasa de crecimiento nacional, que fue de 2.32%. Este es un factor muy importante a tomar en cuenta, ya que aunado al crecimiento poblacional, también aumenta la presión sobre los bosques, por la demanda de más tierras para actividades agrícolas.

¹⁴ INDUFOR-BID Diseño e Implementación del Proceso Nacional de Consulta con las Partes Interesadas de la Estrategia Nacional REDD+, con Pertinencia Cultural y Enfoque de Género. Plan General de Diálogo y Participación (2017: 6).

Del total de la población, 51.6% son hombres y 48.4% son mujeres. El porcentaje de población que se identifica como indígena en el departamento de Petén es de 32.4% que de acuerdo con los datos de la Dirección General de Educación Bilingüe (DIGEBI) del Ministerio de Educación corresponden a las siguientes comunidades lingüísticas: mopán que se habla en los municipios de Dolores, San Luís, Melchor de Mencos y Poptún; q'eqchí que se habla en los municipios de La Libertad, Poptún, San Luís y Sayaxché; e itzá que se hablan en los municipios de Flores, La Libertad, San Andrés, San Benito y San José.¹⁵ Esta diversidad lingüística y cultural debe ser abordado de forma pertinente al momento de trasladar la información sobre temas REDD+ a la población para que se no vulneren los derechos inherentes, y para asegurar que la información llegue de forma fidedigna a las comunidades. Según el informe de Desarrollo Humano de Guatemala elaborado por PNUD (2014), la tasa de analfabetismo en el Petén es de 20% (2014), sin una diferencia significativa entre mujeres y hombres.¹⁶

El departamento de Petén es mayoritariamente rural debido a que el 68.7% de la población habita en esta área y está dividido administrativamente en 13 municipios, los cuales en su totalidad suman más de 810 comunidades. De los catorce municipios que componen el departamento, el más extenso es el municipio de San Andrés y el más pequeño San Benito. Los dos municipios con mayor cantidad de población son Sayaxché y La Libertad; mientras que el municipio con menor población es San Francisco.¹⁷

Las Verapaces e Ixcán (Quiché): El Instituto Nacional de Estadística (INE) estimó que para el 2013 la población de **Alta Verapaz** era de 1,183,241 personas, con una distribución igual entre mujeres y hombres.¹⁸ El 90% de la población se identifica como indígena, cifra notoria comparada con el 40% a nivel nacional. La mayor comunidad lingüística es la q'eqchi'. Al sur del departamento también hay varias comunidades de habla poqomchi'. En el departamento hay grupos minoritarios tales como chuj, q'anjob'al, mam, k'iche', uspanteko, Ixil y achi'.¹⁹ El 29% de la población de Alta Verapaz se registra analfabeta.

Baja Verapaz representa uno de los departamentos con menor población a nivel nacional, con una proyección de 284,530 habitantes para 2013, o 1,8% de la población nacional.²⁰ 48 % de los habitantes son hombres y 52% mujeres. 56% de las y los habitantes de Baja Verapaz se identifican como indígenas, siendo las comunidades lingüísticas predominantes la achi', poqomchi' y kiche'.²¹ 24% de la población de Baja Verapaz se registra como analfabeta, con una ligera tendencia decreciente.

¹⁵ Ver: <http://www.mineduc.gob.gt/digebi/mapaLinguistico.html> Consultada el 11/05/2017.

¹⁶ <http://desarrollohumano.org.gt/estadisticas/estadisticas-genero/tasa-de-alfabetismo-por-sexo-segun-departamento/> Consultada el 15/12/2017.

¹⁷ Instituto Nacional de Estadística. Caracterización Departamental Petén 2012. Ver: <http://www.ine.gob.gt/sistema/uploads/2013/12/09/U0dCESkhMQ2mZmuRXkxNoy04IalsKRwP.pdf>. Consultada el 30/04/2017.

¹⁸ Con la excepción de la información lingüística, todos los datos de Alta Verapaz provienen del siguiente documento: Instituto Nacional de Estadística (2014): Caracterización departamental Alta Verapaz 2013. <https://www.ine.gob.gt/sistema/uploads/2015/07/20/1fSmvzhbVVOQ5jcalarWvnNo3yoeBPu0.pdf> Consultado el 15/12/2017.

¹⁹ SEGEPLAN. Plan de Desarrollo Integral Xalalá. Ver: <http://www.segeplan.gob.gt/nportal/index.php/biblioteca-documental/category/75-planes-de-desarrollo-integral?download=485:diagnostico-territorial-xalala-2016-2032-tomo-1>. Consultado el 18/05/2017

²⁰ Con la excepción de la información lingüística, todos los datos de Baja Verapaz provienen del siguiente documento: Instituto Nacional de Estadística (2014): Caracterización departamental Baja Verapaz 2013. <https://www.ine.gob.gt/sistema/uploads/2015/07/20/qbEeQbwGXa5WQixxu25uPY5KHYg2zZlf.pdf>. Consultada el 15/12/2017.

²¹ Ministerio de Educación, DIGEBI: Retal Iximulew. Mapa lingüístico de Guatemala. Consultado el 15/12/2017.

Ixcán, incluido en este territorio por su cercana relación con las Verapaces, tiene una población de 71.771 habitantes, de la cual el 82.66% se encuentra dentro del nivel de pobreza y el 26.89% en el de extrema pobreza. Estos índices lo colocan entre los lugares posiblemente priorizados para recibir incentivos forestales y llevar a cabo actividades de la ENREDD+. Ixcán es el tercer municipio con mayor población en el departamento de Quiché.

La composición étnica de Ixcán es diversa, ya que en 1964 se inició un proceso de colonización de ese municipio. Llegaron campesinos pobres procedentes del altiplano, quienes en su oportunidad tuvieron acceso a una parcela para cultivar y un lote para construir sus viviendas, permitiéndoles de esta forma establecer una agricultura de subsistencia. Reemplazaron de esta manera su anterior trabajo temporal en las fincas de la costa sur del país. De esa cuenta el municipio de Ixcán es habitado por diferentes pueblos de descendencia maya, entre los que destacan las comunidades lingüísticas: mam, q'eqchi', q'anjob'al, k'iche, kaqchikel, chuj, popti, ixil, achi', poq'omchi', y akateko, los cuales representan el 78% de la población.²² El 12% es población no indígena que habla el idioma español. El 20% de la población de Ixcán se registra analfabeta.

Izabal: Según el Censo de Lugares Poblados realizado por el INE en el año 2002, Izabal es el segundo departamento en extensión con 9,039 km², comprendiendo el 8.30% del área total de la República de Guatemala.²³ La población del departamento de Izabal ascendió, según proyección para junio 2012, a 423,788 habitantes, con una distribución igual entre mujeres y hombres. La población está integrada por un 26% de q'eqchi' y garífunas, y un 74% de ladinos o mestizos. En el caso de la población indígena, un 91% habita en el Estor, un 52% en Livingston, un 6% en Los Amates, un 3% en Puerto Barrios y un 2% en Morales. Los Garífunas están concentrados mayoritariamente en Livingston (en particular la cabecera) donde representan el 9% de la población.²⁴ El 20% de la población de Izabal se registra analfabeta.

Un dato significativo es que a pesar de ser el segundo departamento en extensión territorial también es un departamento de baja densidad poblacional con 44 habitantes por kilómetro cuadrado.²⁵ En el territorio de Livingston están los ríos navegables, Sarstún y Dulce, y es atravesado longitudinalmente por la Sierra de Santa Cruz, la cual vierte sus aguas pluviales hacia los dos ríos mencionados. Livingston está dividido en 28 aldeas y 128 caseríos. El acceso a algunas comunidades es por vía terrestre, sin embargo, a 66 comunidades el único acceso es por vía acuática, razón por la que los servicios descentralizados son una prioridad en este municipio.²⁶ El acceso fluvial a las comunidades es de tomarse en cuenta para las actividades de difusión, socialización y comunicación de la ENREDD+.

Desde la perspectiva cultural y de identidad, la población de Livingston está dividida en tres grupos: i) Los garífuna, quienes recientemente están proponiendo que se les nombre con su gentilicio garínagu y no con el nombre de su lengua garífuna: ii) Los q'eqchi' y iii) Los ladinos y mestizos.

El municipio de Morales está constituido principalmente por habitantes ladinos o mestizos, quienes se asentaron a lo largo de la línea férrea, y fue poblándose con personas que viajaban para trabajar en la United Fruit Company (UFCO), la que es actualmente BANDEGUA. Por tal razón se ha creado una variedad de mestizajes entre estadounidenses, hondureños y guatemaltecos y éstos a su vez han construido su propia identidad cultural en la época reciente.

²² Indufor: *Análisis de Contexto en los Territorios REDD+ de Guatemala*. Helsinki, octubre 2017.

²³ Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia.

²⁴ Con excepción de los datos lingüísticos, toda la información poblacional de Izabal proviene del documento *Caracterización Departamental Izabal 2012*, disponible en: <https://www.ine.gob.gt/sistema/uploads/2013/12/09/Yx7930EjJGlu8wq9Hj3LDPLKyfhJLFYZ.pdf> y consultada el 15/12/2017.

²⁵ SEGEPLAN. Plan de Desarrollo Municipal de Livingston, Guatemala, 2010, Pág. 10

²⁶ SEGEPLAN. Op.Cit.

Quetzaltenango: El departamento de Quetzaltenango tiene una extensión territorial de 1,951 km², y según las proyecciones de población de 2013, el número de habitantes del departamento fue de 826,143 representando el 5.4% de la población total. La población creció 2.30% entre 2011 y 2013, porcentaje inferior a la tasa de crecimiento nacional, que fue de 2.32%.²⁷ El crecimiento fue más acelerado en la cabecera departamental, lo que ha provocado su extensión territorial urbana hacia municipios vecinos como San Juan Ostuncalco, San Mateo, La Esperanza, Olinstepeque, Salcajá, Cantel, Zunil y Almolonga.²⁸ Este crecimiento del área urbana aumenta la presión sobre las tierras de vocación forestal, porque hay mayor demanda de tierras para viviendas.

El porcentaje de mujeres es de 52 y de hombre 48. El 52% de la población en Quetzaltenango se identifica como indígena, encontrándose principalmente en el altiplano y área rural²⁹. De acuerdo con la Dirección General de Educación Bilingüe Intercultural del Ministerio de Educación (DIGEBI) las comunidades lingüísticas que predominan en este departamento son k'iche' y mam.³⁰ El 16 % de la población en el departamento es analfabeta.³¹

San Marcos: El departamento de San Marcos tiene una extensión territorial de 3,791 km². De acuerdo a las proyecciones de población del INE al 30 de junio de 2012, el número de habitantes del departamento fue de 1,044,667, representando el 7% de la población total del país, estimada para ese año en 15,073,375. La población creció 2.45% entre 2011 y 2012, porcentaje superior a la tasa de crecimiento nacional, que fue de 2.32%. Del total de la población, 49% de San Marcos son hombres y 51% son mujeres. El departamento es mayoritariamente rural debido a que el 72% de la población habita en esta área.³²

La población indígena representa el 43% de la población y la población no indígena el 57%. La población no indígena se encuentra mayoritariamente asentada en los municipios de la costa y boca costa.³³ De acuerdo con los datos de la DIGEBI, en este departamento predominan las comunidades lingüísticas mam, sipakapense y k'iche'.³⁴ El 18% de la población es analfabeta.³⁵

Sololá: De acuerdo con el INE, la proyección poblacional para el departamento de Sololá en 2013 era de 464,005, representando el 3% de la población total del país.³⁶ La población creció 3% entre 2011 y 2012, porcentaje superior a la tasa de crecimiento nacional, que fue de 2.3%. Aunque es el segundo departamento con menor extensión territorial en el país, la densidad poblacional es alta.

²⁷ INE: Caracterización Departamental Quetzaltenango 2013. Disponible en <https://www.ine.gob.gt/sistema/uploads/2015/07/20/giDCAUK5ibRY6AAzKbainrjUhNSqvmVL.pdf> y consultado el 15/12/2017.

²⁸ SEGEPLAN: Plan de Desarrollo Departamental de Quetzaltenango 2011-2025, Guatemala 2011, Pág.15

²⁹ *Ibidem*.

³⁰ <http://www.mineduc.gob.gt/digebi/mapaLinguistico.html>

³¹ INE: <https://www.ine.gob.gt/sistema/uploads/2013/12/09/5VIN9m0huNkuHmITsGiiznOWSWfkfscE.pdf> Página 22. Consultado el 15/12/2017.

³² INE: Caracterización Departamental San Marcos 2012, INE, Guatemala noviembre de 2013, Pág. 13. Disponible en: <https://www.ine.gob.gt/sistema/uploads/2013/12/09/CiUI21I7ivAb8C7LYJYqaOEIX0Znca6C.pdf>

³³ SEGEPLAN: Plan de Desarrollo Departamental de San Marcos 2011-2025, Guatemala 2011, Pág.14

³⁴ <http://www.mineduc.gob.gt/digebi/mapaLinguistico.html>

³⁵ INE: Caracterización Departamental San Marcos 2012, Pág. 22. Disponible en: <https://www.ine.gob.gt/sistema/uploads/2013/12/09/CiUI21I7ivAb8C7LYJYqaOEIX0Znca6C.pdf>.

³⁶ INE: Caracterización Departamental Sololá 2013, disponible en: <https://www.ine.gob.gt/sistema/uploads/2015/07/20/jtKOTba2bLUTQksGsAYKFxepQ7O6lXn6.pdf> y consultado el 15/12/2017.

Del total de la población, 49% son hombres y 51% son mujeres. El porcentaje de personas que se identifican como indígenas es del 97%, resaltándose de manera significativa del promedio nacional (40%). Las comunidades lingüísticas más grandes de Sololá son el k'iché, tz'utujil y kakch'iquel. En Sololá de acuerdo a estadísticas del Comité Nacional de Alfabetización (CONALFA), un 14% de la población es analfabeta.³⁷

Totonicapán: El pequeño Departamento de Totonicapán se encuentra conformado por una ciudad principal en la cabecera departamental, cascos urbanos en cada municipio, dos villas, cinco pueblos, parcialidades, aldeas, cantones, caseríos y parajes. Esta división política es diferente a la de otros territorios, puesto que está muy vinculado con la forma de la tenencia de la tierra y el manejo de los bosques, los cuales en buena parte son comunales y son administrados de la misma forma, por todos los comunitarios.³⁸

La característica más importante de la población es que pertenece casi en su totalidad al pueblo maya k'iche' que representa el 98% del total departamental. Ligado a ello el idioma que predomina en el departamento es el k'iche', especialmente en las mujeres. Sin embargo, en los cascos urbanos los jóvenes tienden a perder el k'iche' como su primera lengua. El porcentaje de analfabetismo es de 17%.³⁹

En 2013 la población de Totonicapán era de 506,537, representando el 3.3% de la población total de Guatemala, estimada para ese año en 15,438,383. La población creció 3.10% entre 2012 y 2013, porcentaje superior a la tasa de crecimiento nacional, que fue de 2.32%. Del total de la población, 48% son hombres y 52% son mujeres. El departamento es mayoritariamente rural debido a que el 52% de la población habita en esta área.⁴⁰ Los dos municipios con mayor cantidad de población son Totonicapán y Momostenango, mientras que el municipio con menor población es Santa Lucía la Reforma.

Chiquimula: A junio 2013, según las proyecciones de población del INE, el número de habitantes del departamento de Chiquimula fue de 388,155, representando el 2.5% de la población total. Del total de la población 48% son hombres y 52% son mujeres.⁴¹

La distribución de la población es de 26% urbana y el 74% rural, en una extensión territorial 2,376 km²; la población indígena representa el 17%, perteneciente en su mayoría al pueblo maya ch'orti', ubicada principalmente en los municipios de la micro región Ch'orti' compuesta por los municipios de Jocotán, Camotán, Olopa y San Juan la Ermita.⁴² El índice de analfabetismo en Chiquimula es elevado: 26%.

³⁷ Ver: <http://www.guatevision.com/nacionales/41-mil-personas-son-analfabetas-en-solola/>. Consultada el 30/06/2017.

³⁸ SEGEPLAN. Plan de Desarrollo Departamental de Totonicapán 2011-2025.

³⁹ Caracterización Departamental Sololá 2013. Disponible en <https://www.ine.gob.gt/sistema/uploads/2015/07/20/jtKOTba2bLUTQksGsAYKFxepQ7O6lXn6.pdf> y consultado el 15/12/2017.

⁴⁰ INE. Caracterización Departamental de Totonicapán, 2013. Disponible en <https://www.ine.gob.gt/sistema/uploads/2015/07/20/EfsWFqUtoEkcXfe2PB1sVbSpfVPHbJVY.pdf> y consultado el 15/12/2017.

⁴¹ INE. Caracterización Departamental de Chiquimula 2013. Disponible en <https://www.ine.gob.gt/sistema/uploads/2015/07/20/8TWL4VjsnV7DqR0iZLliPbep0pBWepQ.pdf> y consultado el 15/12/2017.

⁴² Plan de Desarrollo Departamental de Chiquimula 2011-2025, SEGEPLAN, Guatemala 2011, Pág.13.

Jalapa: De conformidad con las proyecciones del INE para junio de 2013, el número de habitantes del departamento fue de 336,484 representando el 2% de la población total. La población creció 3% entre 2011 y 2012, porcentaje superior a la tasa de crecimiento nacional, que fue de 2%. Del total de la población, 48% son hombres y 52% son mujeres. El departamento es mayoritariamente rural debido a que el 67% de la población habita en esta área. Es notorio que a comparación del promedio nacional (40%), sólo el 0,1% de los habitantes de Jalapa se identifican como indígenas, primordialmente de los pueblos maya poqoman y xinka. El índice de analfabetismo en Jalapa es de 23%.⁴³

Conocer las características poblacionales básicas en los territorios priorizados permite diseñar una estrategia de socialización, difusión y comunicación más acertada, contribuyendo al éxito de la misma.

⁴³ INE. Caracterización Departamental de Jalapa 2013. Disponible en: <https://www.ine.gob.gt/sistema/uploads/2015/07/20/5gUL8iGn1oJRWUbWCXah7Ga6FDEkL4zu.pdf> y consultado el 15/12/2017.

5. MENSAJES CLAVES

Como en toda comunicación, el mensaje que se difundirá es un elemento esencial, por lo cual para el proceso de diálogo y participación de la ENREDD+ fue necesario establecer aquella información que será clave para transmitir a las partes interesadas.

Los mensajes centrales de comunicación que las partes interesadas desean ver y escuchar de acuerdo a los insumos del Foro Nacional en septiembre de 2017, incluyen:

- Cambio climático y bosques;
- Abordaje de las problemáticas en los territorios, sus bosques y agua, las posibles soluciones y medidas;
- El propósito, los fines y objetivos de la Estrategia Nacional REDD+;
- Abordaje integral (no sólo como un mecanismo financiero de reducción de emisiones), los conceptos básicos y las implicaciones de la ENREDD+: Beneficios, compromisos, responsabilidades;
- Qué se entiende por beneficio y cómo será el mecanismo de distribución de beneficios; requerimientos y obligaciones ("¿qué debo yo hacer?"); y
- Quiénes son las partes interesadas y sus responsabilidades.⁴⁴

Cabe resaltar que se tomará en cuenta que REDD+ no es una solución total a los problemas antes mencionados, sino que a través de la estrategia se busca contribuir a mejorar el cuidado de los recursos forestales y de esta manera contribuir al desarrollo del país, así como frenar y desacelerar los efectos adversos del cambio climático.

Durante la primera ronda de encuentros para dialogar sobre la Estrategia Nacional REDD+, llevados a cabo en octubre 2017 en los territorios priorizados se recolectaron insumos necesarios por las partes interesadas para elaborar los Planes Territoriales de Diálogo y Participación, y se realizó un proceso inicial de capacitación sobre la preparación de la estrategia y el proceso de diálogo y participación. Dentro de estos planes se definieron los temas de más interés, y los métodos y canales de comunicación más apropiados para cada territorio. Con base en lo anterior se han definido algunos de los conceptos básicos que se utilizarán en los materiales de comunicación:

- Deforestación: Disminución de bosques provocado por el corte de árboles y por el aumento de los cultivos en las parcelas.
- Degradación forestal: Disminución de la calidad del bosque, como de las especies que lo habitan, afectando los productos o servicios ambientales que proporciona.
- Efecto invernadero: Será abordado, en especial para la población cercana a los bosques, a través de la variabilidad del clima y en especial el calor. Se le debe más énfasis que al cambio climático, como consecuencia directa de la deforestación.
- Cambio climático: Explicado a través de la variabilidad del clima y sus consecuencias.
- Emisiones de carbono: Expresadas a través de ilustraciones o animaciones de cómo los árboles las despiden ante su destrucción (nubes o figuras con el símbolo de dióxido de carbono).

⁴⁴ INDUFOR-BID Diseño e Implementación del Proceso Nacional de Consulta con las Partes Interesadas de la Estrategia Nacional REDD+, con Pertinencia Cultural y Enfoque de Género. Plan General de Diálogo y Participación (2017: 64).

Además de los conceptos, también se incluirá la socialización de las acciones de REDD+ en Guatemala como el fortalecimiento de los instrumentos económicos de la Ley Forestal -Programas de incentivos forestales de INAB (PINPEP y PROBOSQUE)- así como el fortalecimiento del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas (SIGAP) a cargo de CONAP. Más que la ENREDD+ (que aún se encuentra en proceso de construcción), dentro de los mensajes centrales tomará relevancia la participación plena y efectiva en un proceso de diálogo libre, previo e informado.

Debido a la diversidad de partes interesadas a las que llegará el proceso de diálogo, se debe contemplar el lenguaje que se utilizará, así como el nivel educacional que se plantee en la caracterización de las mismas. Por lo anterior, los conceptos y demás mensajes se han definido con lenguaje sencillo y claro, de manera que sean entendidos por todo tipo de población. Además se los adecuará en diferentes tipos de medios (ver más adelante), al igual que se los adaptará al factor multilingüe del país.

6. ESTRATEGIAS, TÁCTICAS Y MEDIOS

Para el proceso de diálogo y participación de la ENREDD+ se han establecido las siguientes estrategias:

- Utilizar las consecuencias de la destrucción de los árboles para despertar el interés de la población y otros sectores para participar en el proceso de diálogo. Estas son consecuencias ya experimentadas y explicitadas por las partes interesadas, y por tanto les crea una conexión familiar con el tema.
- Aplicar la comunicación interinstitucional e intrainstitucional a través de instancias del GCI (a nivel central y delegaciones departamentales y/o regionales), plataformas de gobernanza forestal, redes de forestería comunitaria, gremiales, MARN, INAB, CONAP, MAGA y a través del Sistema de los Consejos de Desarrollo.
- Acercamiento con medios comunitarios que transmitan en lenguas indígenas, como aliados esenciales y agentes de difusión.
- Promover dentro de los materiales la participación con enfoque de género y pertinencia étnico-lingüística, a través de un lenguaje inclusivo, imágenes que lo plasmen, así como traducción y difusión en los idiomas indígenas pertinentes.

6.1 Tácticas

6.1.1 Táctica 1: Material informativo

Esta Estrategia de Socialización, Difusión y Comunicación incluye la producción de los siguientes materiales:

Publicación informativa tipo cómic: Tiene 8 páginas a todo color, impresa en papel reciclada. Contiene una historieta contada a través de personajes tipo caricatura, los cuales explican conceptos como el cambio climático, el efecto invernadero y la importancia de formar tomar del proceso de diálogo y participación. La protagonista es una mujer, quien es conocedora del tema y le explica a un amigo los temas enumerados. Se coloca a la mujer como protagonista y conocedora para favorecer la participación femenina en el diálogo y para reconocer el rol de la mujer en la gestión de los recursos forestales. Este documento se caracteriza por un lenguaje sencillo y de fácil comprensión. También, contiene algunas imágenes que facilitan la comprensión de conceptos, como el efecto invernadero, siendo esto lo que funcionó en los materiales de las experiencias tempranas. Inicialmente, se presenta con textos en español, pero se tiene contemplada la traducción a cuatro idiomas mayas: q'eqchi', mam, k'iche' y kaqchikel.

Spots o cuñas radiales: Son cinco de una duración entre 30 y 35 segundos. Se enfocaron en las consecuencias del efecto invernadero, como uno de los resultados de la deforestación:

- El 1 y el 3 son parte de la misma historia, y son protagonizados por los mismos personajes de la publicación.
- El 2 es protagonizado por una maestra que conversa con un alumno acerca del tema y de la invitación a participar.
- El 4 es protagonizado por una comadre y su compadre, para utilizar tratamientos comunes de la población guatemalteca, así como profundizar en las consecuencias del efecto invernadero y la participación en el diálogo.
- El 5 es un recordatorio, por lo cual debe ser difundido después de los demás.

Todos se sitúan en la vida del interior del país, y la mujer siempre es la protagonista y conocedora del tema, con el mismo fin que en la publicación de promover la participación femenina y reconocer su rol en el manejo de los recursos forestales. Se produjeron para ser libremente difundidos en las cadenas radiales locales y nacionales. Originalmente, están grabados al español, pero se ha iniciado la gestión para ser traducidos y locutados en los idiomas mayas q'eqchi', mam, k'iche' y kaqchikel a través de la Academia de las Lenguas Mayas de Guatemala.

Videoclip: Tiene una duración de 2 minutos, se realizó a través de animaciones. En el mismo se hace referencia a cómo el origen del nombre de Guatemala está basado en la riqueza de bosques que la caracterizaba. Se plantea cómo se ha dado la deforestación y degradación, así como las consecuencias de estas dinámicas. Se cierra recalcando la importancia del diálogo y participación en la ENREDD+ a través de habitantes de Guatemala con características de los diferentes grupos étnicos. Al igual que los otros materiales, su locución se encuentra en español, pero sería beneficiosa la traducción del audio a los cuatro idiomas mayas indicados antes: q'eqchi', mam, k'iche' y kaqchikel.

6.1.2 Táctica 2: Imagen de REDD+

Debido a que el concepto de REDD+ no está posicionado en Guatemala, es vital establecer la imagen visual o gráfica que tendrá el proyecto en el país, para favorecer la identificación del mismo en las partes interesadas desde el proceso de diálogo:

Identidad gráfica: Es fundamental la creación de un logotipo que identifique el desarrollo de las actividades vinculadas a REDD+ en Guatemala, así como el establecimiento de la tipografía (letra) y paleta de colores, entre otros, como un paso previo a la ENREDD+.

Plantilla de Power Point: En esta se aplicará la identidad gráfica, pero se detalla por separado debido a que será esencial para ser utilizada en las presentaciones del proceso de diálogo y socialización de los acuerdos. Incluir los medios de contacto en la presentación, página web y redes.

Banners: Para acompañar el proceso de diálogo, se deben imprimir dos mantas vinílicas, para ser utilizados en cualquier evento REDD+ que realice el GCI, una en formato horizontal y otra vertical para colocar en un porta banner (araña o enrollable), dependiendo del local. Los mismos favorecerán la comprensión del nombre, ya que el pronunciarlo puede confundirse con "red", además, de fijar el proyecto en los asistentes. En un tercer banner o manta se podrían incluir conceptos claves como deforestación, degradación forestal y efecto invernadero. Para ellas sería fundamental establecer la imagen, como se detalló antes.

6.1.3 Táctica 3: Medios locales

Para poder llegar directamente a las distintas comunidades, incluyendo sus organizaciones y autoridades locales e indígenas, es importante la difusión de la información a través de los medios locales, incluyendo canales de cable y las radios comunitarias autorizadas, que son de las pocas en las que se habla lenguas mayas o el lenguaje propio de la región. Para ello se debe contemplar lo siguiente:

Comunicado de prensa: Se redactará con información resumida, enfocada en los mensajes claves, y sobre todo recalcando la importancia de la participación en el proceso de diálogo. Este documento será entregado a los periodistas o enviado a todo tipo de medio de comunicación, incluyendo a aquellos que pueden ser visitados para hacer la invitación, como se describe más adelante.

Difusión de spots o cuñas radiales: Como se mencionó, los spots se grabaron con la intención de difundirlos, previamente, en las radios de los lugares cercanos a donde se vaya a realizar el proceso de diálogo. En este caso, también se puede contemplar la radio nacional TGW que por el tipo de proyecto puede apoyar la difusión y tiene audiencia en ciertas poblaciones del interior. Además, al contar con los spots en lenguas indígenas se pueden transmitir a través de las radios comunitarias autorizadas de acuerdo al idioma propio del lugar, para ello se puede buscar el apoyo de las redes de radios comunitarias así como de la Federación Guatemalteca de Escuelas Radiofónicas (FGER).

Espacios en programas locales y/o entrevistas: En los medios locales, sea de televisión (cable) o de radio, también se puede hacer un acercamiento, de la persona encarga del proceso o un miembro del GCI, con el fin de buscar la participación en programas informativos o en los que se aborden temas varios, para poder enviar la información del proceso, resolver dudas y hacer la invitación para participar. En los noticieros locales de televisión por cable o radio se harán acercamientos para solicitar entrevistas en las que en tiempos más cortos se den las razones de la importancia de la participación en el proceso de diálogo. Entregar el comunicado de prensa antes de la entrevista y enviarlo por correo. En estos espacios se puede incluir el material audiovisual que se describe en la táctica 6.

Medios alternativos locales: Aprovechando días de actividades comunitarias, como el día de mercado (plaza), se buscará un espacio en medios como radios de mercados o en los que se envía mensajes por autoparlante, entre otros, para reiterar la invitación al diálogo.

Algunos de los medios locales se encuentran ya identificados en los Planes Territoriales de Diálogo y Participación. Además se recomienda trabajar de la mano con las plataformas regionales y/o las organizaciones locales de apoyo, que conocen las dinámicas locales y los medios comunitarios de más alcance.

6.1.4 Táctica 4: Medios digitales

Debido a su penetración actual, sobre todo en el joven y adulto joven, así como de su alcance con un costo menor, los medios digitales deben ser utilizados para la difusión del proceso de diálogo y participación:

Portal web del MARN (sección de REDD+) y Sistema de Información REDD+ (SIREDD+) :

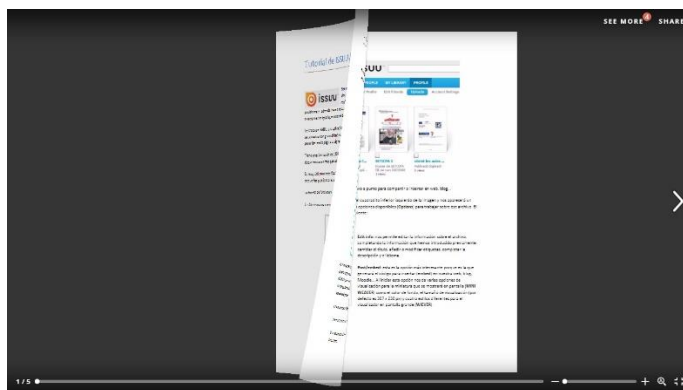
- Se publicará los materiales que se usen en el diálogo, como presentaciones.
- Se difundirá en ellos, tanto el video como la publicación informativa, dependiendo de las características técnicas y de la capacidad, completos o a través vínculos a sitios como Youtube o Issuu; el documento puede estar en formato PDF. Para este propósito deberá ser modificada la resolución de ambos medios, para hacer más factible su difusión.
- Asimismo, se deben ir actualizando los avances del diálogo, incluyendo fotografías y/o videos que documenten el proceso, así como los acuerdos alcanzados.
- En dicho portal se puede compartir cualquier material noticioso que sea dado a difundir en los medios de comunicación acerca del diálogo.
- Se deberá verificar continuamente que esta página esté disponible.

Página de Facebook: Es necesario crear un fan page de REDD+ en Facebook con el fin de que cualquier persona pueda tener acceso a la información acerca de REDD+ en Guatemala, esto tomando en cuenta los más de 19,1 millones de teléfonos celulares que hay en el país⁴⁵, contemplando lo siguiente:

- Esta página podrá servir para resolver dudas y de soporte para quienes escuchen los spots radiales. Se deberá publicar el videoclip, para su mayor difusión, así como los otros materiales audiovisuales que se detallan más adelante.
- Se debe publicar acerca de los temas o mensajes claves del diálogo, así como incluir lo que ya se trabajó de REDD+ en el país y los avances de las instituciones involucradas, en términos que la población conozca las actividades o acciones estratégicas planificadas entorno a la Estrategia Nacional.
- Se le debe crear la portada e imagen de perfil de acuerdo a la identidad gráfica establecida, así como a los mensajes que se transmiten en el proceso de diálogo.
- De la página de Facebook se establecerá un vínculo a la sección de ENREDD+ que se tiene en el portal REDD+ del MARN y SIREDD+, así como un vínculo para el cómic en una plataforma interactiva.
- También en esta página se colocarán los videos o fotografías que documenten los avances del diálogo, y sociabilizarán los acuerdos alcanzados. Además, se puede compartir cualquier material noticioso que sea publicado, a nivel nacional o regional, acerca del diálogo.

Versión digital del cómic: El cómic informativo es aconsejable que también sea colocado en una plataforma digital para publicaciones como Issuu, para hacerlo más atractivo e interactivo.

Imagen 6
PUBLICACIÓN EN PLATAFORMA ISSUU



Fuente: issuu.com/juanmi.munoz/docs/tutorial_issuu

Canal de Youtube: Es importante que para el reconocimiento de REDD+ cuente con su propio canal, como sucede en la otra red social Facebook, en el mismo se colocará el videoclip informativo, así como videos que documenten el avance del diálogo y otros materiales que se incluyen más adelante.

⁴⁵ SIT. Boletín estadístico, primer semestre 2017. <https://sit.gob.gt/download/boletin-estadistico-1-semestre-2017/?wpdmdl=5109>

Mailing list o directorio de participantes: Crear un registro de las direcciones de correo electrónico de participantes como autoridades, líderes de opinión, académicos, representantes de entidades gubernamentales, entre otros, para mantener contacto y un proceso continuo de información.

Grupos WhatsApp: A nivel territorial se pueden crear grupos WhatsApp que incluyan a personas que están participando en el proceso de diálogo y participación. Estos grupos pueden ser administrados ya sea por alguna entidad del GCI en el territorio, por la plataforma regional u organización local de apoyo o por el consultor que será contratado por la UEREDD+.

Boletín digital: Publicación informativa de una página en la que se compartirán de forma periódica, mensual por ejemplo, los avances del proceso del diálogo, fotografías y acuerdos alcanzados cuando sea oportuno. Este se puede realizar con una plantilla de Word, con la imagen acordada, y se publicará en formato pdf en la página web y a través de correo electrónico de los que ya participaron o están por hacerlo. Esta actividad será llevada a cabo por el comunicador que será contratado con fondos de FCPF.

6.1.5 Táctica 5: Medios informativos complementarios

Como complemento y apoyo a los medios producidos como parte de esta estrategia se pueden contemplar:

Presentación básica: Utilizando la plantilla de Power Point establecida, se realizará una presentación que tenga la información básica de los mensajes claves durante el proceso de diálogo. Debe hacerse una versión con lenguaje técnico básico (versión A) y una con lenguaje más accesible o mediado (versión B), usando en las últimas algunas de las imágenes del cómic para poder explicar conceptos como el efecto invernadero. Incluir al final datos de contacto, correo, página web y redes de las instancias del GCI.

Resumen ejecutivo: En un documento de dos páginas, aproximadamente, es necesario sintetizar la información que es vital que llegue a las partes interesadas como miembros de la academia, tomadores de decisiones, autoridades o líderes/as comunitarios/as o religiosos/as. El mismo se puede realizar en Word, pero con un membrete o encabezado que identifique la Estrategia. Este podrá ser utilizado en formatos impreso y digital en formato pdf.

Trifoliar o tríptico: En esta publicación se incluiría una información resumida de los mensajes clave, pero de forma más técnica en comparación al cómic, la cual podrá ser difundida entre autoridades o representantes de las entidades involucradas en el interior del país. El trifoliar podría realizarse a uno o dos colores, con texto e ilustraciones que favorezcan la comprensión de los conceptos principales.

6.1.6 Táctica 6: Medios audiovisuales complementarios

Siendo los elementos visuales los que más impactan en la transmisión de mensajes, es necesario contemplar otros medios que favorezcan la participación y socialización del proceso:

Historias de éxito: A través de la técnica denominada como *storytelling* o narración de historias, se pueden grabar y difundir las experiencias de las personas que ya han sido impactadas por los programas de REDD+ en Guatemala, como los de incentivos forestales. No hay nada que persuada más a una persona, que oír decir a otra que algo le ha sido beneficioso. En este caso se debe impulsar las consideraciones de género y de pertinencia cultural, incluyendo en los protagonistas personas pertenecientes a ambos sexos y de diferentes grupos poblacionales. Estas historias deben ser cortas (30 segundos a 1 minuto), para ser difundidas a través de redes sociales y presentadas, cuando sea posible, en las reuniones del proceso de diálogo. Estas podrían producirse también solo como audio, para ser utilizadas en radio o en otros medios. Para ellas se debe contar con permisos firmados de quienes aparezcan en las historias.

Testimoniales: Grabar durante las actividades del diálogo, entrevistas con algunos/as de los participantes/beneficiarios para obtener sus opiniones de primera mano, las cuáles se pueden editar y compartir a través de las redes sociales. Se puede entrevistar tanto a participantes comunes, como aquellos que podrían ser considerados de mayor impacto como alcaldes indígenas, ancianos/as respetados/as, líderes/as religiosos/as o representantes de asociaciones, entre otros. Serían un insumo para la presentación de resultados y acuerdos del proceso de diálogo y participación. En este caso se debe de continuar con las consideraciones de género y de pertinencia cultural. Estos podrían producirse también solo como audio, para ser utilizados en radio, entre otros medios. Se debe contar con permisos firmados de quienes den su testimonio.

Fotografías y cápsulas de las sesiones: Tomar fotografías, grabar y editar las reuniones del proceso, para compartir pequeños fragmentos de las sesiones, dejando constancia de lo realizado para que otros participantes puedan ver en qué consiste el diálogo. Estas también serían un insumo para la presentación de resultados y acuerdos del proceso de diálogo y participación. Se debe seguir contemplando las consideraciones de género y de pertinencia cultural, cuidando que dentro de las imágenes quede plasmada la participación de personas de ambos sexos, de distinta edad, y de diferentes pueblos indígenas ladinos.

Videoclips del proceso: Con la utilización de los testimoniales y las cápsulas, así como el resto del material grabado para documentar el proceso, se puede producir un videoclips que muestren todo el desarrollo del diálogo, así como los resultados y acuerdos del mismo. Se recomienda tomar la decisión sobre esta producción a principios del proceso de diálogo y participación, para definir el hilo conductor o *storyline* del video, e ir recopilando material a lo largo de su evolución.

6.1.7 Táctica 7: Acercamiento a las y los miembros claves de las comunidades

Para obtener los beneficios tanto de la comunicación interpersonal, como de la inter e intrainstitucional, se efectuarán las siguientes actividades:

- a) Las o los representantes de cada entidad gubernamental que participan en la preparación de la ENREDD+ (MARN, MAGA, CONAP e INAB) deberán compartir con sus delegados departamentales y/o regionales, los materiales por vía digital, como el resumen ejecutivo, presentación básica, cómic y video, para prepararlos con el fin que favorezcan la difusión y participación. También podrían, junto con las plataformas regionales y las organizaciones locales de apoyo, ayudar a buscar espacios en los medios locales para los spots y/o entrevistas.
- b) El encargado(a) del proceso y/o los miembros del GCI pueden visitar sedes universitarias, centros de investigación e instituciones educativas que favorezcan la participación en el diálogo, así como puedan aportar a dicho proceso. En este caso se puede presentar el videoclip y utilizar la presentación básica (versión A). También, se puede entregar el trífoliar o el resumen ejecutivo.
- c) Participación en reuniones del GCI y otras instancias como el SISCODE, preferiblemente incluyendo la proyección del videoclip y la presentación básica (versión B). Entregar a los asistentes un trífoliar o un cómic, dependiendo de la localidad y el nivel de conocimiento del tema. También, se puede enviar previamente el resumen ejecutivo.
- d) Reunirse con los consejos de las municipalidades que manejen bosques, incluyendo Oficinas Forestales Municipales y/o Unidades Municipales Ambientales y Direcciones Municipales de la Mujer. Preferiblemente, proyectar el videoclip y la presentación básica (versión B). Entregar a los asistentes un trífoliar o un cómic, dependiendo de la localidad y el nivel de conocimiento del tema.
- e) Procurar que en los municipios o comunidades en los que hubiere lugares de consulta de información, como quioscos, bibliotecas, municipalidades, institutos o escuelas, iglesias, entre

otros, dejar materia de consulta como trifoliales y cómics. Divulgar materiales básicos a través de las y los representantes locales del Ministerio de Educación.

- f) Realizar talleres o capacitaciones para socializar el proyecto con las gremiales y empresarios del sector forestal (sector privado), tanto a nivel regional como nacional.
- g) Dentro de los miembros claves se tiene contemplada a los medios regionales, locales y comunitarios, de acuerdo a lo que se establece en la táctica 3.

7. EVALUACIÓN

La verificación, como parte final del proceso de implementación de la estrategia de comunicación, tiene como objetivo garantizar que los objetivos se logren. Para esta verificación, se proponen tres instrumentos orientados a certificar la participación de las partes interesadas en actividades informativas, así como la cobertura noticiosa y difusión de los medios producidos:

7.1 Listado de participantes

Instrumento de verificación que se utiliza en las diferentes reuniones, talleres o sesiones que se llevan a cabo, con las cuales se tiene un registro de participación. Debe utilizarse un formato que permita obtener información de contacto de los participantes, además de tener la información desagregada por sexo, rango de edad, pueblo originario y comunidad lingüística.

7.2 Monitoreo de cobertura de medios de difusión y pauta

En el primer caso, se hace un seguimiento de la publicación de noticias relacionadas, o bien menciones al tema. Para esta actividad existen servicios de monitoreo, pero regularmente se enfocan en los medios de cobertura nacional. Por ello, se podría pedir apoyo a las y los delegados que son parte del GCI, así como a otros aliados (plataformas regionales u organizaciones locales de apoyo), para obtener datos de la difusión de los medios. En el caso de la pauta publicitaria, también existen servicios pagados de monitoreo. Por otro lado, se podría pedir nuevamente el apoyo a los delegados de las entidades involucradas para hacer un seguimiento de la transmisión de las cuñas radiales, sobre todo tomando en cuenta que parte de los espacios se solicitarán como colaboración de los medios locales.

7.3 Encuestas de comprensión de información

Instrumento de verificación a implementar en las actividades públicas de presentación, charlas informativas, y capacitaciones. A través de cuestionarios simples, que sean leídos por un/a encuestador/a o el/la mismo/a facilitador/a del proceso, se mide el nivel de comprensión de la información brindada, para verificar que se cumplan los objetivos de comunicación. Dentro de la encuesta se incluirán preguntas acerca de cómo se enteró del proceso de diálogo, incluyendo las opciones por las cuales se promocionó como anuncios en radios nacionales, anuncios en radios locales, programas de medios locales, entre otros.

7.4 Revisión estadística

Se dará un seguimiento y análisis estadístico a:

- a) Visitas a las páginas web;
- b) Seguidores, “me gusta”, comentarios y consultas en redes sociales;
- c) consultas, quejas y solicitudes realizadas en MIAQ.