



Diseño y ruta de implementación del Mecanismo de Información y Atención a Quejas para REDD+ (MIAQ)

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 2: Preparación de las Estrategia REDD+

Con el apoyo técnico y financiero de:

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

Citar este documento como:

GCI, 2017. Diseño y ruta de implementación del Mecanismo de Información y Atención a Quejas para REDD+ (MIAQ). 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. 2017

Elaborado por:

Climate Law and Policy (CLP) - Líder del consorcio
Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN)
Winrock Internacional

Acrónimos

BID	Banco Interamericano de Desarrollo
BM	Banco Mundial
CALAS	Centro de Acción Legal Ambiental y Social
CODISRA	Comisión Presidencial contra la Discriminación y el Racismo
CONAP	Consejo Nacional de Áreas Protegidas
CMNUCC	Convención Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático
CNCC	Consejo Nacional de Cambio Climático
CNSREDD+	Comité Nacional de Salvaguardas REDD+
DEMI	Defensoría de la Mujer Indígena
ESMF/MGAS	Marco de Gestión Ambiental y Social
FCPF	Fondo Cooperativo para el Carbono de los Bosques (por sus siglas en inglés)
FTN	Franja Transversal del Norte
GBByCC	Grupo de Bosques, Biodiversidad y Cambio Climático
GCI	Grupo de Coordinación Interinstitucional
GRMs	Grievance Redress Mechanisms
INAB	Instituto Nacional de Bosques
MIAQ	Mecanismo de Información y atención a quejas
MARN	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales
MAGA	Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación
ONG	Organizaciones No Gubernamentales
PGN	Procuraduría General de la Nación
PINFOR	Programa de Incentivos Forestales
PINPEP	Programa de Incentivos para Pequeños Poseedores de Tierras de Vocación Forestal o Agroforestal
REDD+	Reducción de Emisiones por Deforestación Evitada y Degradación de Bosques, Conservación y manejo sostenible de los bosques e incremento de los stocks de carbono.
SAA	Secretaría de Asuntos Agrarios
SESA/EESA	Evaluación Social y Ambiental Estratégica
TBN	Tierras Bajas del Norte
UICN	Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza

Tabla de Contenidos

Acrónimos	3
1. Introducción	5
2. Propuesta de diseño del mecanismo de Información y atención a quejas (MIAQ).....	6
2.1. Objetivos y alcance del mecanismo de Información y atención a quejas.....	6
a) Objetivo general y específicos.....	6
b) Alcance del MIAQ	9
2.2. Principios del MIAQ.....	11
2.3. Estructura del MIAQ	12
2.4. Procedimiento del MIAQ	16
2.4.1. Recibo y registro de la queja.....	19
2.4.2. Investigación	26
2.4.3. Selección del enfoque.....	27
2.4.4. Evaluación y Respuesta.....	28
2.4.5. Monitoreo	30
3. Ruta de Implementación para la puesta en marcha del MIAQ.....	31
3.1. Fase I: Establecimiento legal del MIAQ y su infraestructura	31
a) Establecimiento legal.....	31
b) Establecimiento de infraestructura	33
3.2. Fase II: Establecimiento y fortalecimiento de capacidades técnicas e infraestructura	34
3.3. Fase III: Establecimiento de la modalidad digital del MIAQ	38
3.4. Establecimiento de presupuesto dedicado	38
a) Personal Técnico.....	39
b) Capacitación de personal técnico.....	40
c) Recursos técnicos	40
d) Transporte y otros viáticos	41

1. Introducción

1.1. Objetivos y estructura del reporte

El objetivo de este informe es presentar una propuesta de diseño, estructura y ruta de implementación para el mecanismo de información y atención a quejas (MIAQ), que comprende una estimación de costos, y fue presentado, revisado y retroalimentado por el GCI y partes interesadas. Este producto se vincula al producto 4.13 de los TdRs.

Se destaca que conforme a lo examinado en el producto 14 de esta consultoría¹, los mecanismos de atención a quejas existentes en el país requieren ser fortalecidos a fin de poder servir como mecanismos complementarios eficaces al MIAQ. Específicamente se requiere que sean fortalecidos y atiendan las recomendaciones brindadas en el Producto 14, para dar cumplimiento a los principios requeridos por el FCPF, y que incluyen: accesible, predecible, equitativo, transparente, compatible con derechos, facilita el aprendizaje continuo, y basado en la participación y el diálogo.

Con base a los hallazgos del producto 14 y través de consultas con el GCI y actores relevantes, este informe, presenta una propuesta de diseño, estructura y ruta de implementación para el MIAQ en concordancia con los principios y directrices del FCPF y con el fin de tener un MIAQ operativo en los siguientes 15 meses.²

El informe se estructura de la siguiente manera:

- La sección 2 presenta la propuesta para el diseño del MIAQ, incluyendo objetivos, alcance, principios y el procedimiento.
- La sección 3 presenta la ruta de implementación para la operacionalización del MIAQ.

Se destaca que informe abarca las siguientes actividades del TdR:

- **Actividad 3.27:** esta actividad contemplaba que en caso de no existir alguna plataforma de atención de reclamos para las actividades REDD+ que diese cumplimiento a los requerimientos del FCPF, se diseñará el MIAQ y su ruta de implementación orientando su diseño a los principios de los GRMs propuestos por el FCPF, y deberá incluir al menos dos componentes prioritarios que se mencionan en la actividad 3.26 de los TdRs³.

¹ Se ruega ver Producto 14 de esta consultoría, el que identifica y analiza los mecanismos de Información y atención a quejas existentes en el país.

² Se deben considerar los siguientes componentes prioritarios: Recepción y registro de reclamaciones; reconocimiento y evaluación de los conflictos presentados y la asignación de responsabilidad institucional; formulación de respuesta de acuerdo al enfoque; comunicación de la respuesta propuesta al demandante y acuerdo sobre la misma; implementación de la respuesta propuesta para resolver la reclamación; resolución, evaluación y sistematización de resultados; enfoque de tratamiento del conflicto existente o que pueda surgir según el tipo de actor; verificación, investigación y acción; y monitoreo y evaluación.

³ Se deben considerar los siguientes componentes prioritarios: Recepción y registro de reclamaciones; reconocimiento y evaluación de los conflictos presentados y la asignación de responsabilidad institucional; formulación de respuesta de acuerdo al enfoque; comunicación de la respuesta propuesta al demandante y acuerdo sobre la misma; implementación de la respuesta propuesta para resolver la reclamación; resolución, evaluación y sistematización de resultados; enfoque de tratamiento del conflicto existente o que pueda surgir según el tipo de actor; verificación, investigación y acción; y monitoreo y evaluación.

- **Actividad 3.30:** esta actividad contempla preparar la versión preliminar del informe de resultados del diseño del MIAQ, el fortalecimiento de los mecanismos de Información y atención a quejas existentes, incluyendo una ruta de implementación que contemple los costos de implementación, y presentarlo ante el GCI y partes interesadas, incluyendo sus respectivas observaciones, comentarios y/o modificaciones a realizar para dichas plataformas.

1.2. Metodología

La preparación de este informe considera los siguientes pasos metodológicos:

- a) Trabajo de escritorio para definir una propuesta de diseño del mecanismo de información y atención a quejas (tomando como base el producto 14) y desarrollar una propuesta inicial de ruta de implementación.
- b) Se facilitó una discusión sobre la estructura del mecanismo de información y atención a quejas con los actores relevantes, incluyendo miembros del GCI. Se consideró una discusión sobre el potencial uso y adaptación de los mecanismos de resolución de conflictos y/o reclamaciones existentes. Se retroalimentó el plan de acción (informe 14) con las instituciones de gobierno del GCI para fortalecer la capacidad institucional existente y potenciar los mecanismos de atención a quejas existentes. Se acordó que dichos mecanismos deberán ser fortalecidos conforme a los principios de los GRM propuestos por el FCPF, a fin de poder servir como mecanismos complementarios eficaces al MIAQ. Asimismo, se acordó que el diseño del MIAQ y su ruta de implementación, se haga conforme a los principios de los GRM propuestos por el FCPF.
- c) Se presentó una versión preliminar a las partes interesadas a través de los talleres regionales del ESMF a fin de recoger su retroalimentación.
- d) Se presentó el informe actualizado en un taller nacional y una reunión con el GCI. En ambas ocasiones las partes interesadas pudieron dar insumos y retroalimentar los procedimientos propuestos para el MIAQ, conforme con los principios del FCPF.
- e) Insumos recogidos fueron integrados y versión final desarrollada.

2. Propuesta de diseño del mecanismo de Información y atención a quejas (MIAQ)

2.1. Objetivos y alcance del mecanismo de Información y atención a quejas

- a) Objetivo general y específicos

Guatemala busca diseñar un MIAQ que permita dar información y manejar de forma clara y efectiva quejas o conflictos derivados de la preparación e implementación de la Estrategia REDD+.

Dicho mecanismo no estaría destinado a sustituir el poder judicial u otras formas de acción legal y/o tradicional existente en el país, sino a complementarlos. Por lo tanto, las partes agraviadas podrán dirigir sus quejas e utilizar la tipología de mecanismos existentes y

relevantes conforme a sus competencias (ver cuadro 1 con información sobre mecanismos existentes).

Cuadro 1: tipología de mecanismos disponibles a las partes, en complementariedad al MIAQ en Guatemala.⁴

- **Los mecanismos formales de queja y resolución de conflictos ante autoridades judiciales:** entendemos que son aquellos que se dirimen ante alguna autoridad judicial (tribunales civiles, penales, laborales y contencioso- administrativos o del Poder Judicial), ya sea por algún conflicto entre particulares, contra servidores públicos de dichos tribunales o contra algún acto de autoridad independiente a ese tribunal (juicio contencioso administrativo o juicio de amparo).
- **Los mecanismos formales de queja y resolución de conflictos administrativos:** entendemos que son aquellos que prevén y conocen las propias autoridades administrativas⁵ para resolver aquellos conflictos que se susciten entre particulares o contra servidores públicos por la inobservancia de las leyes administrativas y que lesionan algunos de los derechos garantizados por las salvaguardas REDD+ (por ejemplo, denuncia popular, las quejas ante los órganos internos de control, conciliaciones y arbitrajes). Asimismo, los mecanismos administrativos también pueden tener como propósito revisar y evaluar la legalidad de los actos administrativos emitidos por autoridades que se encuentran subordinadas a las autoridades revisoras, y en su caso revocar, anular y ordenar que se emita nuevamente ese acto administrativo conforme a derecho.
- **Los mecanismos tradicionales o consuetudinarios de queja y resolución de conflictos:** son aquellos que las propias partes confrontadas resuelven sus desacuerdos, en ejercicio de la autonomía de la voluntad, ya sea de manera directa o asistidos por terceros neutrales que facilitan el diálogo y la búsqueda de soluciones al conflicto. Específicamente son utilizados por las comunidades y pueblos indígenas para resolver conflictos que se susciten entre integrantes de dichas comunidades y pueblos indígenas. Estos mecanismos varían considerablemente, abarcando variados mecanismos de diferentes grados y formas de formalidad; y generalmente no tiene un fundamento legal de creación.
- **Los mecanismos quejas a nivel de proyectos REDD+:** consisten en mecanismos que utilizan personas particulares y comunidades para la resolución de conflictos surgidos de la aplicación de la estrategia REDD+. Estos conflictos son atendidos en primera instancia por el proyecto encargado de implementar la estrategia REDD+, brindándole al usuario una atención directa y asesorándolo para la segunda instancia a nivel gubernamental.

⁴ Para más detalles, se ruega ver producto 14 de esta consultoría que proporciona un análisis de cada uno de estos mecanismos.

⁵ Se entiende autoridades administrativas a las Instituciones el gobierno, en este caso aplicaría para aquellos mecanismos que funcionen en las instituciones del GCI.

Los objetivos específicos del MIAQ en conformidad con los requerimientos del FCPF⁶ son:

- *Brindar información oportuna y clara a los usuarios que lo requieran.*
- *Identificar y resolver problemas de implementación de manera oportuna y de forma costo efectiva:* Como sistemas de alerta temprana, el MIAQ deberá funcionar adecuadamente para ayudar a identificar y abordar los problemas potenciales antes de que se agraven, evitando costosas disputas que consumen mucho tiempo.
- *Identificar los problemas sistémicos:* La información proveniente de los casos del MIAQ puede destacar reclamaciones recurrentes, cada vez más frecuentes o crecientes, lo que ayuda a identificar problemas sistémicos subyacentes relacionados con la capacidad de ejecución y procesos que necesitan ser abordados.
- *Mejorar los resultados de REDD+:* A través de la resolución oportuna de los temas y problemas, el MIAQ podrá contribuir al logro oportuno de los objetivos de REDD+ y que podrán afectar la exitosa implementación de la Estrategia REDD+ (incluyendo la reversión de emisiones).
- *Promover la rendición de cuentas en los países de REDD+:* El MIAQ deberá promover una mayor rendición de cuentas entre los actores involucrados, afectando positivamente las actividades específicas y la gobernanza general de REDD+. El MIAQ serviría como primera línea de comunicación y respuesta para los usuarios y otras comunidades relacionadas con el bosque, a través del cual pueden adquirir información sobre REDD+ y obtener soluciones a problemas con su implementación.
- *Contribuir a promover participación y empoderamiento de los usuarios de los bosques en REDD+:* al brindar soluciones a través del diálogo y la resolución de quejas se promueve la participación de los actores relevantes.

Ver figura 1 con ilustración de objetivos del MIAQ

⁶ https://www.forestcarbonpartnership.org/sites/fcp/files/WB%20Approach%20to%20Grievance%20Redress%20in%20Projects_0.pdf



Figura 1: Objetivos del mecanismo de Información y atención a quejas en Guatemala

b) Alcance del MIAQ

El MIAQ debe abordar los agravios que surjan en vinculación con la implementación de las Opciones de la Estrategia REDD+ (y las actividades y acciones REDD+ en cada territorio). Como se mencionó más arriba, el MIAQ no estaría destinado a sustituir el poder judicial u otras formas de acción legal y/o tradicional existente en el país (incluyendo aquellos mecanismos de queja a nivel de proyecto), sino a complementarlos. **Por lo tanto, las partes agraviadas podrán dirigir sus quejas y utilizar todos los mecanismos existentes y relevantes conforme a la competencia de cada uno.** En el caso de que las quejas estén vinculadas directamente con el proceso REDD+, el receptor de la queja deberá pasar informe al MARN para registro único de quejas REDD+, sin embargo, esto deberá normarse de alguna manera, puesto que las instituciones no pueden obligar a las instancias/autoridades tradicionales en este sentido. Figura 2 ilustra el alcance del MIAQ y vinculación con los otros mecanismos existentes conforme a sus competencias.

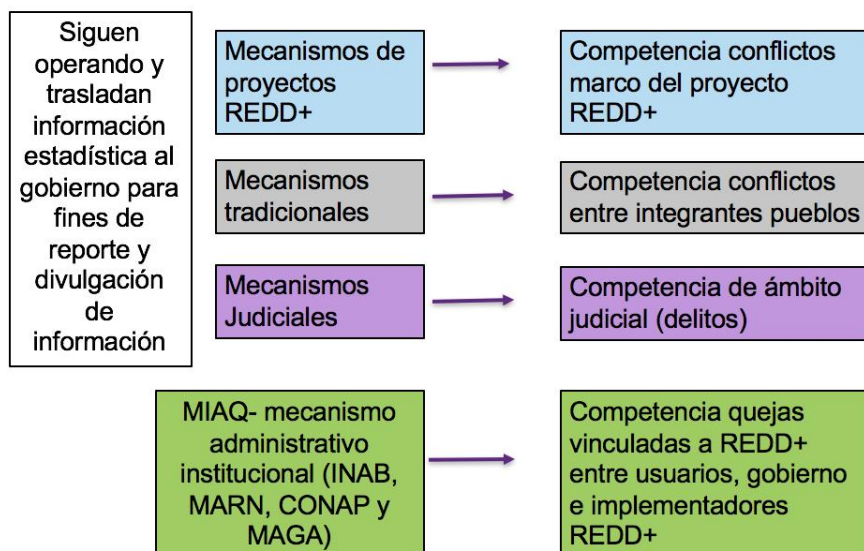


Figura 2: Alcance del MIAQ y otros mecanismos relevantes

Por fines de costo efectividad, se propone que el reclamante puede decidir usar un mecanismo tradicional, un mecanismo de proyecto (si existe), mecanismos formales o el MIAQ. Asimismo, si el MIAQ, no lo satisface, podrá usar los otros también (siempre y cuando sean admisibles).

Se considera que el tipo de agravios que deberán ser abordados por el MIAQ están relacionados con tensiones que existen sobre la tenencia de la tierra y el uso de los recursos forestales, así como los aspectos relacionados con la participación en el diseño y aplicación de las Opciones de la Estrategia REDD+. ⁷ Por lo tanto, y a modo de ilustración se contempla que el alcance del MIAQ estaría relacionado con las siguientes categorías de quejas que puedan surgir en vinculación a la implementación de las Opciones de la Estrategia REDD+ ⁸, entre otros :

- **Participación y consultas:** se considera que el MIAQ deberá abordar agravios vinculados con discrepancias y disputas que puedan surgir en relación a la participación de los actores relevantes en la implementación y la evaluación de la implementación de las Opciones de la Estrategia REDD+. Lo anterior incluye aspectos vinculados al adecuado intercambio de información sobre REDD+ y la concienciación, la participación (incluyendo la aplicación del Consentimiento Libre Previo e Informado) y la incidencia de las partes interesadas. La información debe estar en el idioma pertinente.
- **Tenencia de la tierra y uso de recursos forestales:** se considera que el MIAQ deberá abordar agravios vinculados a procesos para adquirir derechos sobre las tierras (incluyendo aquellos asociados a la falta de certeza jurídica, la regularización de

⁷ Se ruega ver Producto 8 con la identificación de los potenciales conflictos que podrán surgir de la implementación de las Opciones de la Estrategia REDD+.

⁸ Se ruega ver Producto 8 con la identificación de los potenciales conflictos que podrán surgir de la implementación de las Opciones de la Estrategia REDD+.

tenencia de la tierra, y restricciones de acceso a mujeres y grupos vulnerables), y el aprovechamiento de los recursos forestales. Asimismo, conflictos que podrán surgir en vinculación al acceso e implementación de programas de incentivos forestales, y en respuesta al reforzamiento de medidas de protección y control forestal sobre actividades de tala ilegal y sobre uso de la leña.

Se destaca que el tema de tenencia de la tierra no es competencia del GCI, sin embargo, de alguna forma las instituciones o técnicos de las mismas pueden brindar algún tipo de información u orientación al momento de presentarse alguna queja o problema de este tipo.

- **Derechos de pueblos indígenas y comunidades:** se considera que el MIAQ deberá abordar agravios vinculados a la falta de reconocimiento y respecto de los derechos de los pueblos indígenas y comunidades, en particular, en cuanto a sus derechos consuetudinarios (incluyendo los derechos de tenencia y uso de la tierra y recursos naturales) y prácticas y conocimientos tradicionales y ancestrales.
- **Distribución de beneficios:** se considera que el MIAQ deberá abordar agravios vinculados a la distribución de beneficios entre los diferentes usuarios / propietarios de los bosques. Esto incluye situaciones en que hay un inadecuado reconocimiento y valorización económica de los bienes y servicios ambientales asociados a los bosques (en particular los derechos de carbono); y titulares de derechos no son reconocidos (en particular, las comunidades) que se encontraban en la zona antes de la declaración de áreas protegidas.

2.2. Principios aplicables al MIAQ⁹

Con la intención de proporcionar una resolución eficaz a las reclamaciones presentadas por los actores interesados y en conformidad con las directrices del FCPF, el MIAQ ha sido diseñado de acuerdo a los siguientes principios rectores:¹⁰

- a. **Legítimo:** facilite la confianza de las partes directamente interesadas para cuyo uso está destinado y rinde cuentas sobre la justicia de sus procesos.
- b. **Accesible:** sea de conocimiento de todas las partes directamente interesadas para cuyo uso está destinado, y proporcione la asistencia adecuada para aquellos que enfrentan barreras de acceso particulares. Las barreras de acceso pueden incluir la falta de conocimiento sobre los mecanismos, el lenguaje, la alfabetización, los costos, la ubicación física y el temor a represalias.
- c. **Predecible:** proporcione un procedimiento claro y conocido por todas las partes interesadas, con un plazo indicativo para cada etapa, y claridad sobre los tipos de

⁹ Al momento de que los proyectos se registren como parte de la estrategia nacional REDD+, el gobierno podría aplicarles estos principios y otros que considere.

¹⁰ Indicador 26.2 Marco metodológico FCPF

proceso y resultados disponibles, y los medios para el monitoreo de la implementación.

- d. **Equitativo:** garantice que las partes directamente afectadas tengan acceso razonable a las fuentes de información, asesoramiento y conocimientos necesarios para participar en un proceso de resolución de reclamaciones en condiciones justas, informadas y respetuosas.
- e. **Transparente:** mantiene a aquellos que realizan la reclamación informados sobre el progreso del caso y proporciona información suficiente acerca del funcionamiento del mecanismo que genera confianza en su eficacia y satisface cualquier interés público en juego. Asimismo, se promueve la transparencia sobre el desempeño del mecanismo a través de estadísticas, estudios de casos o información más detallada sobre el manejo de ciertos casos. Al mismo tiempo, la confidencialidad del diálogo entre las partes y de las identidades de los individuos involucrados debe proporcionarse cuando sea necesario.
- f. **Compatible con derechos:** mecanismo sea consistentes con los derechos nacionalmente aplicables e internacionalmente reconocidos. Reclamaciones con frecuencia no se presentan en términos de derechos y muchos no involucran inicialmente a inquietudes relacionadas a los derechos humanos u otros derechos. De todos modos, cuando los resultados tienen consecuencias para los derechos, se debe tener cuidado de que sean consistentes con los estándares nacionalmente aplicables e internacionalmente reconocidos y que no restrinjan el acceso a otros mecanismos de reparación.
- g. **Facilita el aprendizaje continuo:** se basa en las medidas pertinentes para identificar lecciones para mejorar el mecanismo y evitar reclamaciones y daños futuros. El análisis periódico de los patrones de frecuencia y las causas de las reclamaciones; las estrategias y los procesos utilizados para la resolución de reclamaciones; y la eficacia de estas estrategias y procesos, puede permitir a la institución que administre el MIAQ mejorar las políticas, procedimientos y prácticas para mejorar el rendimiento, y evitar daños futuros.
- h. **Basado en la participación y el diálogo:** se consulta a las partes directamente interesadas para cuyo uso está destinado y se centra en el diálogo como medio para abordar y resolver las reclamaciones. La participación regular de las partes directamente afectadas en el diseño y rendimiento del MIAQ puede ayudar a asegurar que cumpla con sus necesidades, que lo utilicen en la práctica, y que haya interés común en asegurar su éxito.

2.3. Estructura del MIAQ

El MIAQ tendrá una estructura de carácter administrativa, que estaría bajo la coordinación del MARN, y operativo en las oficinas regionales y departamentales del INAB, el MAGA, MARN y el CONAP.

Los delegados institucionales de cada institución en las regiones o enlaces REDD+ estarán a cargo de la aplicación del MIAQ, con el apoyo del departamento jurídico de su institución, asegurando el cumplimiento de los principios indicados en la sección anterior y trasladando la información estadística a la oficina central en el MARN para su divulgación a través del SIREDD+ u otros medios de reporte. Ver Figura 3 y sección del procedimiento del MIAQ con los detalles de coordinación entre estas instituciones.

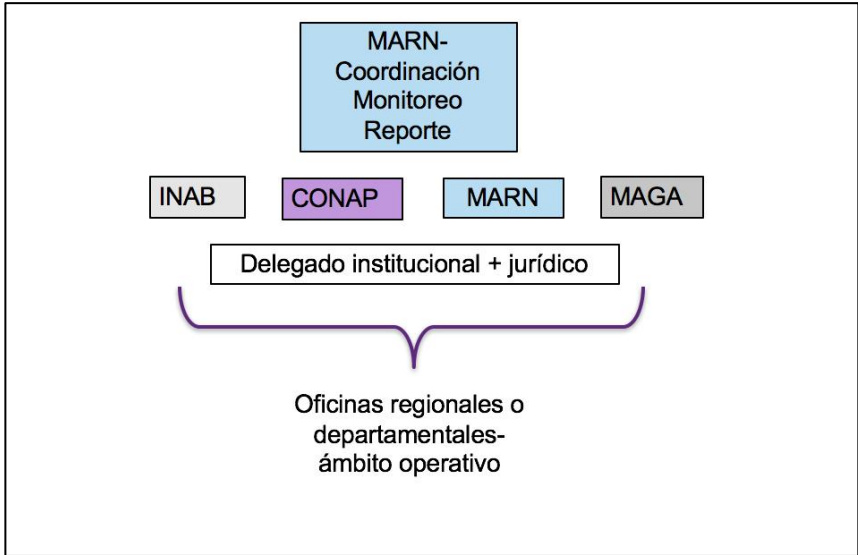


Figura 3: Estructura del MIAQ

El MIAQ se prevé como un órgano administrativo público que determinará objetivamente los hechos y sacará conclusiones de ellos a fin de tomar una decisión (resolución) final. Al ser un órgano administrativo, la decisión (resolución) que provenga del MIAQ será un acuerdo contractual que generará obligaciones vinculantes entre las partes. En el caso de que las partes no cumplan con estas obligaciones, la instituciones del GCI (Figura 3), a cargo del MIAQ pueden usar recursos administrativos para lograr el cumplimiento del acuerdo. Las sugerencias vinculadas al establecimiento legal del MIAQ se tratan en la sección 3.1.

Como se mencionó en la sección de objetivos, el **MIAQ es concebido como un nuevo mecanismo de información y atención a quejas para fines de abordar específicamente los agravios que surjan en vinculación con la implementación de las Opciones de la Estrategia REDD+.** En dicho sentido, el MIAQ no estaría destinado a sustituir el poder judicial u otras formas de acción legal u tradicional existente en el país, sino a complementarlos al brindar una nueva avenida accesible y eficiente para resolver la queja de la parte agraviada en concordancia con los principios y directrices del FCPF.

Por lo tanto, se **destaca que la parte agraviada tiene derecho a usar el MIAQ y los otros mecanismos disponibles y relevantes existentes en el país (identificados en la tabla 1).**

Tabla 1: Listado de mecanismos de información y atención a quejas disponibles en el país

Institución				Alcance del Mecanismo
Consejo	Nacional	de	Áreas	Mecanismo de recepción de denuncias, el Consejo Nacional de

Protegidas (CONAP)	<p>Áreas Protegidas es la entidad rectora en materia de áreas protegidas y diversidad biológica. Según su ley de creación, la Ley de Áreas Protegidas Decreto 4-89 del Congreso de la República debe velar por la protección al Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas, por lo que es el encargado de crear las políticas necesarias para la protección y conservación.</p> <p>El CONAP procede a la recepción de denuncias por gestión inicial de particulares de forma escrita u oral de conformidad con el Artículo 85 del Decreto número 4-89 del Congreso de la República de Guatemala, “Ley de Áreas Protegidas”, en donde establece que toda persona que se considere afectada por hechos contra la vida silvestre y áreas protegidas, podrá recurrir al CONAP, a efecto que se investigue tales hechos y se proceda conforme a ley. Es por ello que, a nivel institucional, se maneja un mismo mecanismo para la recepción de denuncias.</p>
Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN)	<p>Es un Ministerio creado por medio de la Ley del Organismo Ejecutivo Decreto 114-97 y Ley de creación del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales Decreto 91-2000. El MARN es la entidad del sector público especializada en materia ambiental y de bienes y servicios naturales del Sector Público, al cual le corresponde proteger los sistemas naturales que desarrollen y dan sustento a la vida en todas sus manifestaciones y expresiones, fomentando una cultura de respeto y armonía con la naturaleza y protegiendo, preservando y utilizando racionalmente los recursos naturales.</p> <p>La recepción de denuncias puede realizarse por medio escrito y formulario electrónico en la página web.</p>
Instituto Nacional de Bosques (INAB)	<p>El INAB es una entidad estatal, autónoma, descentralizada, con personalidad jurídica, patrimonio propio e independencia administrativa, y es el órgano de dirección y autoridad competente del Sector Público Agrícola en materia Forestal.</p> <p>El mecanismo de recepción de denuncias es únicamente vía telefónica sin ningún trámite administrativo interno más que el de remitirlas al órgano que corresponda, específicamente al Ministerio Público.</p>
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación (MAGA)	<p>El Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación -MAGA- cuenta con un componente jurídico, integrado por profesionales del derecho, quienes tienen la responsabilidad laboral de remitir las denuncias correspondientes en materia agropecuaria, hacia los órganos competentes.</p> <p>El mecanismo existente es por medio de llamada telefónica o acercamiento directo con los extensionistas en el área rural.</p>
Protocolo de manejo y resolución de conflictos del proyecto REDD+ Guatecarbon	<p>No tiene jurisdicción específica. Únicamente es aplicable a lo interno del proyecto.</p>

Mecanismo de atención a reclamos de la Fundación para el Ecodesarrollo y Conservación - FUNDAECO- por medio del Proyecto REDD+ Caribe	No tiene jurisdicción específica. Únicamente es aplicable a lo interno del proyecto: dentro de áreas protegidas Sierra Caral, Cerro San Gil, Sierra Santa Cruz, Río Sarstún, Punta de Manabique
Mecanismo de atención a reclamos Fundación Defensores de la Naturaleza -DFN- por medio del proyecto REDD+ Lacandón Bosques para la Vida	No tiene jurisdicción específica. Únicamente es aplicable a lo interno del proyecto parque Nacional Sierra Lacandón
Defensoría de la Mujer Indígena (DEMI)	La Defensoría de la Mujer Indígena fue creada por medio del Acuerdo Gubernativo 525-1999, como una dependencia de la Presidencia de la República con capacidad de gestión y ejecución administrativa, técnica y financiera, con el fin de atender las particulares situaciones de vulnerabilidad, indefensión y discriminación de la mujer indígena, para lo cual deberá promover las acciones de la defensa y pleno ejercicio de sus derechos.
Secretaría de Asuntos Agrarios (SAA)	La Secretaría de Asuntos Agrarios (SAA) se ha constituido como una instancia para el seguimiento a todo el tema agrario en Guatemala y uno de sus objetivos persigue <i>“Promover el establecimiento de las estrategias necesarias para atención a los conflictos de naturaleza agraria relativos a la tenencia, posesión o propiedad de la tierra”</i> ¹¹ . La SAA posee, en su portal, un número para denuncias y quejas, así como un formulario de solicitud de intervención, el cual puede ser llenado con los detalles del conflicto y este es canalizado al interior de la institución, para dar seguimiento; la SAA prepara un informe periódico (mensual) sobre los casos atendidos, el manejo y atención brindados, resoluciones, casos concluidos. Actualmente, el portal posee disponibles reportes hasta abril 2015.
Comisión Presidencial contra la Discriminación y Racismo (CODISRA)	Comisión Presidencial contra la Discriminación y el Racismo - CODISRA-. CODISRA es una Comisión encargada de velar por el respeto de los derechos humanos de las poblaciones indígenas, ha tenido una gran presencia a nivel político y nacional para la defensa de los derechos de los pueblos indígenas ¹¹ .
Procuraduría de los Derechos Humanos	El Procurador de los Derechos Humanos es un Comisionado del Congreso de la República para la defensa de los Derechos Humanos establecidos en la Constitución Política de la República de Guatemala, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Tratados y Convenciones Internacionales aceptados y ratificados por Guatemala. El Procurador para el cumplimiento de las atribuciones que la

¹¹ Se creó por medio del Acuerdo Gubernativo 390-2002 y según el Artículo 1, tiene a su cargo la formulación de políticas públicas que tiendan a erradicar la discriminación racial.

	<p>Constitución Política de la República de Guatemala y esta ley establecen, no está supeditado a organismo, institución o funcionario alguno, y actuará con absoluta independencia.</p> <p>El fundamento de creación es la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Congreso de la República y Procurador de los Derechos Humanos Decreto 54-86 del Congreso de la Republica.</p> <p>El mecanismo de denuncias se puede realizar por medio de llamada telefónica, personalmente o por medio escrito.</p>
Mesas Interinstitucionales	<p>Las mesas interinstitucionales que se han creado, han sido una práctica sin fundamento legal o instrumento legal previo.</p> <p>Han surgido de la necesidad de resolver conflictos o reclamos de la población. Estos conflictos generalmente conllevan la participación de varias instituciones del Estado, por lo que se crearon estas mesas con la finalidad de agilizar la toma de decisiones con los representantes claves de cada institución.</p>

2.4. Procedimiento del MIAQ a ser implementado por las instituciones relevantes

En concordancia con las directrices y principios del FCPF y las mejores prácticas internacionales se considera el siguiente procedimiento para la resolución de quejas a través del MIAQ en Guatemala, relevante al MARN, INAB, CONAP y MAGA a nivel central como en las oficinas regionales de cada institución. Como se mencionó en la sección de objetivos, el MIAQ no estaría destinado a sustituir el poder judicial u otras formas de acción legal y/o tradicional existente en el país (incluyendo aquellos mecanismos de queja a nivel de proyecto), sino a complementarlos.

Por lo tanto, el procedimiento descrito a continuación aplicaría en caso de que las partes afectadas decidan utilizar el MIAQ en preferencia a otros mecanismos disponibles.

Se recomienda considerar un proceso estructural que prevé entregar un resultado contractual vinculante entre las partes en disputa, o entre una parte afectada por la implementación de la Estrategia Nacional REDD+ y el Gobierno.

Desde el momento en que se recibe la queja hasta que se emita una resolución sobre la disputa, se contemplan 30 días hábiles. Se sigue un proceso sistemático que consta de cinco pasos (el tiempo necesario para cada paso tendrá que ser definido) como se muestra en la Figura 4: i) Recibo y registro, ii) Investigación, iii) Selección de enfoque, iv) Evaluación y Respuesta, v) Monitoreo. Cada uno de estos pasos se describen más adelante.



Figura 4: Procedimiento del MIAQ

El proceso es inclusivo y participativo, en el cual se considera la participación de múltiples partes. El MIAQ está diseñado para promover discusiones entre diferentes actores (especialmente entre los usuarios del bosque y el Gobierno) y desarrollar conjuntamente una resolución viable para la queja presentada.

Un factor importante para que los actores locales utilicen el MIAQ es la disponibilidad de un sistema de apoyo. Los actores locales a menudo tienen dificultades para entender y acceder a los procedimientos institucionales, y no pueden participar en las iniciativas a nivel local debido a problemas logísticos (lenguaje y transporte).

Anticipamos que las estructuras tradicionales y comunitarias, las asociaciones, agrupaciones y organizaciones no gubernamentales, las mismas instituciones con presencia local, y los implementadores de proyectos REDD+, que ya están en estrecho contacto con los actores locales relevantes, actúen como el sistema de apoyo para acceder a el MIAQ. Las funciones principales de este sistema de apoyo consistirían en:

- Facilitar la preparación y presentación de los formularios a través de los distintos canales descritos más abajo. En particular, podrán facilitar el uso de su nombre y detalles de contacto, si el solicitante/reclamante prefiere mantenerse anónimo; completar el formulario, incluyendo redactar la queja; traducir la queja desde el idioma local, y presentar la queja para su registro en los canales de registro.
- Facilitar y apoyar en el seguimiento de la solicitud/queja. En particular, servir como punto de contacto para proporcionar información sobre la tramitación de la

solicitud de la queja entre las oficinas del CONAB, MAGA, INAB, y MARN y el solicitante u reclamante.

- Ayudar a proporcionar información a las partes interesadas a nivel local y de esta manera evitar que se presenten solicitudes y quejas innecesarias basadas en problemas en el intercambio de información.

La estructura y sistema de apoyo que se contempla, es la siguiente (ver figura 5 que los ilustra). Destacamos que como parte de la ruta de implementación del MIAQ, se contempla la capacitación de estas estructuras de apoyo (ver sección III).

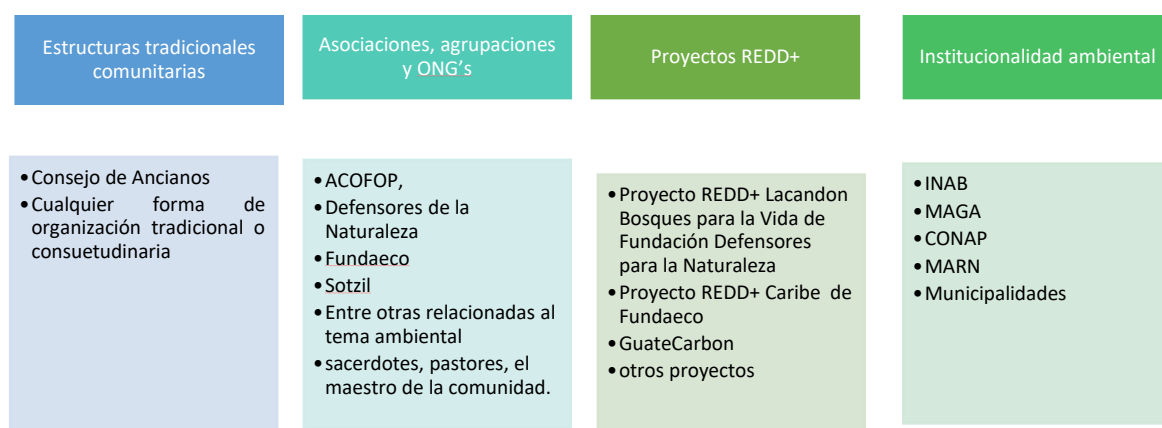


Figura 5: estructura de apoyo del MIAQ

1. Estructuras tradicionales comunitarias y autoridades indígenas comunitarias

Es importante resaltar que en la actualidad se practica el derecho indígena en Guatemala y la resolución de quejas se realiza dentro de la misma comunidad a través del Consejo de Ancianos o cualquier forma de autoridad consuetudinaria.

La expectativa es que el solicitante u reclamante podrá acudir a la estructura tradicional o comunitaria pertinente para obtener el apoyo que necesite en el envío y seguimiento de su queja u solicitud.

2. Asociaciones, Agrupaciones y Organizaciones no Gubernamentales

En el área rural, existen diversas organizaciones sin ánimo de lucro que colaboran de cerca con la población.

La expectativa es que el solicitante u reclamante podrá acudir a estas asociaciones y agrupaciones pertinentes para obtener el apoyo que necesite en el envío y seguimiento de su queja u solicitud.

3. Institucionalidad ambiental

Las instituciones relacionadas a la estrategia REDD+ y que conforman el GCI, por medio de sus técnicos, extensionistas, guardarecursos en campo, proporcionan información y prestan apoyo a usuarios en materia ambiental. Asimismo, se consideran las municipalidades.

La expectativa es que el solicitante u reclamante podrá acudir a las oficinas en las delegaciones departamentales del MARN, INAB, CONAP, MAGA y municipalidades para obtener el apoyo que necesite en el envío y seguimiento de su queja u solicitud.

Las partes interesadas tienen la posibilidad de hablar con el punto focal local de REDD+/ técnico de MARN/INAP/CONAP/MAGA (cuando esté disponible) en la localidad (interacción cara a cara) u oficiales forestales y obtener apoyo para presentar solicitud o queja.

4. Proyectos REDD+

Los proyectos REDD+ cuentan con protocolos internos para la atención de reclamos. Sin embargo, y como se denotó en el alcance del MIAQ, las partes interesadas tienen la opción de utilizar los protocolos de atención de reclamos de los proyectos o el procedimiento del MIAQ. Si las partes interesadas deciden utilizar el MIAQ, la expectativa es que el solicitante u reclamante podrá acudir a las a los técnicos encargados del proyecto para obtener el apoyo necesario en el envío y seguimiento de su queja u solicitud utilizando el procedimiento del MIAQ. Asimismo, cabe destacar que el solicitante y reclamante también podrá acudir (de ser relevante) a las estructuras tradicionales y comunitarias, las asociaciones, agrupaciones y organizaciones no gubernamentales, y las mismas instituciones con presencia local para apoyo.

Se nota que la información estadística vinculada a las quejas que se aborden dentro del área de los proyectos REDD+ se podrá trasladar a las instituciones de gobierno (por ejemplo, CONAP o el MARN) para su difusión a través del SIREDD+ o para su inclusión dentro de los reportes que sean generados en el marco de la estrategia.

2.4.1. Recibo y registro de la queja

Como se señaló anteriormente, el propósito del MIAQ es proporcionar una respuesta accesible, rápida y eficaz a las partes interesadas, en especial a los grupos vulnerables, que a menudo carecen de acceso a un mecanismo de atención a quejas, o prefieren utilizar el MIAQ en vez de otros mecanismos existentes.

El primer aspecto de este paso en el procedimiento del MIAQ es garantizar que las partes interesadas que puedan verse afectadas entiendan para qué sirve el MIAQ, las diferentes opciones que tienen para comunicar sus reclamaciones, y dónde pueden obtener ayuda y consejos sobre cuándo y cómo comunicar una reclamación. Comunicación oral y escrita adecuada en los idiomas locales a través de los medios de comunicación y en las comunidades de mayor riesgo, es esencial, como lo es la proactiva y continua divulgación y fomento de confianza con la gama de grupos interesados que puedan verse afectados, especialmente los grupos vulnerables.

Una vez que la divulgación y el involucramiento haya iniciado, el personal designado en el terreno (INAB, CONAP, MAGA y MARN) y las estructuras de apoyo deben estar facultados para recibir reclamaciones y tomar las medidas iniciales para responder a ellas.

a) Modalidades para el recibo y registro de la queja

El MIAQ prevé llegar a las partes interesadas en lugares remotos, ofreciendo maneras fáciles de presentar quejas de manera personal o digitalmente desde la distancia.

Canales y responsables

Las quejas podrían presentarse a través de múltiples canales de bajo costo y que podrían incluir: comunicación directa con algún técnico en campo, correo electrónico, sitio web de REDD+ (SIREDD+), caja de sugerencias / quejas, y presentaciones orales a través de un número gratuito y la modalidad de SMS (Figura 5). Se destaca que a fin de asegurar pertinencia cultural las modalidades deben reconocer el idioma local, al momento de presentar una queja.

A continuación, se describen cada una de ellas:

- a) **Modalidad de sitio web:** La modalidad de sitio web de reclamo consistirá en una simple página web para presentar quejas. La página web del MIAQ se podrá construir como una nueva pestaña bajo la página web del MARN con un formulario en línea. El formato sugerido para el formulario de quejas a ser utilizado se presenta en el cuadro 1, y en este caso debe contemplar ofrecerse en los idiomas locales relevantes. Destacamos que se recomienda que el sitio web/pestaña web del MIAQ se construya en la página web del MARN, dado que la oficina de coordinación del MIAQ estaría posicionada en el MARN.

Inicialmente, las partes interesadas sólo podrán utilizar el sitio web para presentar una queja. Después de evaluar la funcionalidad de la página web (y apoyar los requisitos del personal de quejas), se puede proceder a decidir crear un portal para que las partes interesadas puedan ver el estado del procesamiento de su queja (ver sección 3.3. con la propuesta, incluyendo el contenido mínimo para estas pestañas y vinculación con el SIREDD+). De esta manera, el MIAQ crece orgánicamente a medida que aumenta la conciencia sobre el mismo.

- b) **Correo electrónico:** Las quejas también pueden ser enviadas directamente a la oficina de coordinación del MIAQ por correo electrónico, siguiendo un formulario disponible en línea en la página web del MARN. El formato sugerido para el formulario de quejas a ser utilizado se presenta en el cuadro 1 y en este caso debe contemplar ofrecerse en los idiomas locales relevantes.

Cuadro 1: Formulario para solicitudes de información, retroalimentación y presentación de quejas

NOTA: con el fin de asegurar pertinencia cultural y lingüística, estos formularios estarán disponibles en las oficinas locales del MAGA, INAB, CONAP y MARN en los idiomas locales. Estos también tomarán en

cuenta la ubicación en donde se da el conflicto o queja.

El MIAQ es una herramienta creada para proporcionar información, fomentar la participación de las partes interesadas y abordar las quejas que surjan en vinculación con la implementación de las Opciones de la Estrategia REDD+.

Le agradecemos llenar el siguiente formulario a fin de realizar su consulta, retroalimentación o queja con respecto a la Estrategia Nacional REDD+, brindando de forma clara y precisa la información que se le solicita, para resolver su solicitud con mayor claridad y precisión en el menor tiempo posible. Al enviar su formulario, recibirá una confirmación que le permitirá dar seguimiento a su gestión.

Solicitudes que se pueden hacer en este formulario:

- **Aclaración / Información:** si desea realizar alguna pregunta específica acerca de REDD+ y sus diferentes etapas o procesos.
- **Retroalimentación:** si tiene algún aporte sobre el desarrollo y construcción de la Estrategia Nacional REDD+
- **Queja:** si desea indicar alguna molestia, queja, o inconformidad en relación al proceso de implementación de la Estrategia REDD+

Tipo de acción a presentar

Se ruega seleccionar:

- a) Aclaración / Información
- b) Retroalimentación
- c) Queja

Presenta formulario en calidad

Se ruega seleccionar si se presenta el formulario en calidad de:

- a) Persona física
- b) Asociación, organización y otra forma de organización social o privada

Información de contacto

Nota: Si desea que su solicitud sea anónima, se ruega insertar la información de contacto de un representante de una asociación u organización de apoyo (ver subsección 'sistema de apoyo' descrita más arriba).

- Nombre del reclamante o representante: _____
- Dirección física: _____
- Teléfono de contacto: _____
- Correo electrónico: _____

Fecha

Ruega insertar fecha de envío

Ubicación

Se ruega describir la ubicación de la queja (Municipio, Aldea, Caserío, etc.)

Descripción

Se ruega proporcionar una descripción de la solicitud de información, retroalimentación u queja

Propuesta de resolución

Se ruega proporcionar información sobre la propuesta de resolución de la queja

Categoría predeterminada de la queja

En caso de presentar una queja, se ruega seleccionar las categorías relevantes asociadas a la queja. Información de contexto para apoyar la selección de la categoría se ilustran en la tabla más abajo.

- a) Participación
- b) Tenencia de la tierra y uso de recursos forestales
- c) Derechos de pueblos indígenas y comunidades
- d) Distribución de beneficios

Categoría Queja	Potenciales agravios vinculados a la categoría
Participación	<p>Agravios vinculados con discrepancias y disputas que puedan surgir en relación a la participación de los actores relevantes en la implementación, y la evaluación de la implementación de las Opciones de la Estrategia REDD+;</p> <p>Intercambio de información sobre REDD+; y</p> <p>Aplicación de procedimientos de participación y del Consentimiento Libre Previo e Informado).</p>
Tenencia de la tierra y uso de recursos forestales	<p>Procesos para adquirir derechos sobre las tierras (incluyendo aquellos asociados a la falta de certeza jurídica, la regularización de tenencia de la tierra, y restricciones de acceso a mujeres y grupos vulnerables);</p> <p>El aprovechamiento de los recursos forestales;</p> <p>Acceso e implementación de programas de incentivos forestales; y</p> <p>Reforzamiento de medidas de protección y control forestal sobre actividades de tala ilegal y sobre uso de la leña.</p>
Derechos de pueblos indígenas y comunidades	<p>Falta de reconocimiento y respeto de los derechos de los pueblos indígenas y comunidades, en particular, en cuanto a sus derechos consuetudinarios (incluyendo los derechos de tenencia y uso de la tierra y recursos naturales); y</p> <p>Prácticas y conocimientos tradicionales y ancestrales.</p>
Distribución de beneficios	<p>Situaciones en que hay un inadecuado reconocimiento y valorización económica de los bienes y servicios ambientales asociados a los bosques (en particular los derechos de carbono); y</p> <p>Titulares de derechos no son reconocidos (en particular, las comunidades) que se encontraban en la zona antes de la declaración de áreas protegidas.</p>
Otros	Vinculados a la Implementación de REDD+

- c) **Buzón:** Las quejas escritas también se pueden presentar a través de un buzón de sugerencias/quejas en las delegaciones departamentales del MARN, INAB, CONAP y MAGA. Cada oficina tendrá disponibles formularios para completar (ver cuadro 1 con sugerencias para su contenido) e instalará una caja cerrada en la que los interesados pueden presentar su queja por escrito. Las cajas serán vaciadas cada semana por un técnico alocado con dicha responsabilidad en cada oficina en las delegaciones departamentales del MARN, INAB, CONAP y MAGA.

Estas quejas escritas serían enviadas por correo certificado o mensajero al punto central en la oficina central del MIAQ, donde se registrará la queja.

- d) **Cartas con el formulario:** Las cartas con el formulario completo puede ser entregada al enlace REDD+ en campo, técnico alocado con dicha responsabilidad en cada oficina en las delegaciones departamentales del MARN, INAB, CONAP y MAGA. Los formularios estarían disponibles en las oficinas locales/regionales del MARN, INAB, CONAP y MAGA (ver cuadro 1 con sugerencias para el contenido y estructura del formulario).
- e) **Número telefónico:** Quejas también podrán hacerse a través de un número de teléfono gratuito. Al llamar a este número, la conversación será grabada como prueba de entrega. La información recogida en la llamada será utilizada para completar un formulario, y copia de dicho formulario será enviado al reclamante. Las partes interesadas que tienen problemas con la escritura pueden usar fácilmente esta modalidad para presentar una queja y obtener un seguimiento de la queja de una manera similar. Mediante la asignación de un número gratuito, preguntas sencillas y aclaraciones de las partes interesadas se pueden abordar fácilmente.

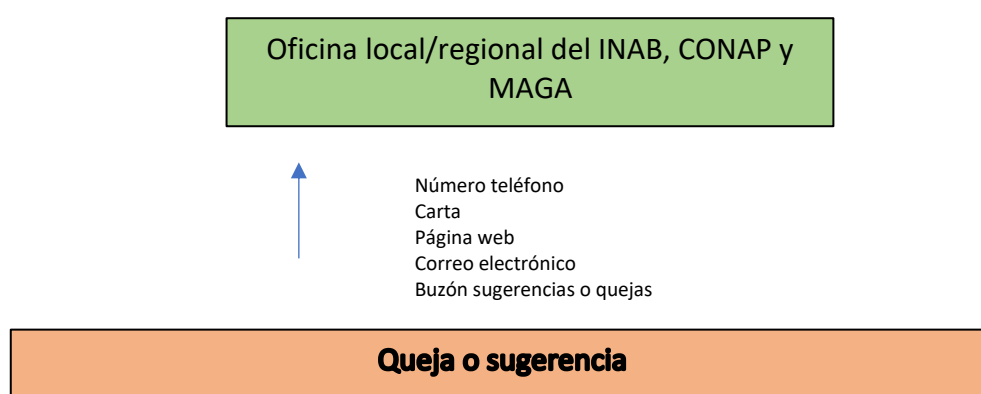


Figura 5: Canales contemplados para hacer envío de una queja

Registro de la queja

Cada queja será registrada mediante la siguiente información (que se contemplaría en los formularios que se mencionan más arriba): i) nombre del reclamante, y de preferencia número de Documento Personal de Identificación, o bajo anónimo según sea la solicitud de quien pone la queja, ii) número alocado, iii) fecha de la queja, iv) ubicación de la queja, v) categoría predeterminada de queja¹² y resumen de la queja, vi) número de personas involucradas, y viii) canal de comunicación a emplear.

Los formularios son registrados en las respectivas oficinas del MARN, INAB, CONAP y MAGA en donde se hizo envío de la queja. De ser relevante conforme al ámbito de competencia de la queja, esta será remitida a la otra institución de gobierno relevante para su procesamiento.

Asimismo, una copia del formulario será remitida a la oficina de coordinación del MIAQ en el MARN.

La oficina respectiva del MARN, INAB, CONAP y MAGA actuará como el punto central para el registro y tramitación de la queja y solicitud de información.

Proceso de registro de la queja

La oficina respectiva del MARN, INAB, CONAP y MAGA en donde se hizo envío de la queja tiene que ver y examinar si la queja es de su competencia. La queja se examina en vinculación a los siguientes criterios:

- I) **El MIAQ tiene el mandato de manejar las quejas relacionadas con los posibles impactos provenientes de la implementación de las Opciones Estratégicas REDD+.** Las cuestiones que son admisibles se derivan de la SESA y se muestran en la Tabla 2. Es imprescindible que el personal técnico en las oficinas respectivas del MARN, INAB, CONAP y MAGA cuenten con las cualificaciones necesarias y esté bien informada acerca de REDD+ para hacer un buen juicio en cuanto a la admisibilidad de la queja (ver sección 3.2 y tabla 6 con una descripción del personal que se espera que el MIAQ cuente). En ciertos casos los reclamantes puede que proporcionen información incompleta y la oficina de quejas debe hacer un esfuerzo para verificar el contenido de la queja antes de tomar una decisión sobre su admisibilidad. Ciertos criterios a considerar:
 - a. ¿La denuncia indica que la Opción Estratégica ha tenido un efecto negativo económico, social o ambiental en el reclamante o tiene el potencial de causar tal impacto?
 - b. ¿La denuncia especifica qué tipo de impacto se ha producido o puede producirse y cómo la Opción Estratégica ha causado o puede causar ese impacto?
 - c. ¿La denuncia indica que los que presentan la denuncia son los que han sido afectados o corren el riesgo de ser afectados, o que los que presentan la

¹² Una queja puede hacer uso de categorías predeterminadas de quejas descritas en la sección del alcance del MAR, por ejemplo, quejas relacionadas con el CLPI, tenencia de la tierra, distribución de beneficios, etc.

denuncia están representando a las partes interesadas afectadas o potencialmente afectadas a petición de estos?

- d. ¿La denuncia proporciona suficiente información para el personal del MIAQ para tomar una determinación en las tres primeras preguntas?

- II) **La queja puede ser manejada por el MIAQ.** El MIAQ será capaz de manejar conflictos sencillos, en los que el enfoque es reconciliar los intereses de las partes (deseos, derechos, necesidades y preocupaciones). Por ejemplo, el MIAQ puede manejar casos de conflictos con la distribución de beneficios entre dos usuarios del bosque o cuando un usuario del bosque presenta una queja por no poder participar en ciertas actividades o acciones de REDD+. De esta manera, el MIAQ puede lidiar con los conflictos antes de que se hagan más complejos, estimulando a los usuarios del bosque a presentar una queja tempranamente y a resolverla. En caso de que la denuncia y conflicto sea más complejo (por ejemplo, involucra violencia física), con más de dos partes y múltiples problemas, o de competencia judicial, el MIAQ sería incapaz de manejarlo y, por lo tanto, la queja será categorizada como no admisible. **En este caso el técnico de la institución o delegado institucional deberá derivar o remitir la queja a otro mecanismo idóneo (por ejemplo, un mecanismo jurisdiccional penal relevante por incurrir en un delito o falta).**

En caso, que las quejas sean en contra de una resolución emitida por la institución del gobierno del GCI, el usuario podrá hacer uso de los recursos administrativos regulados en la Ley de lo Contencioso Administrativo¹³.

Una vez examinada, la queja será registrada en los registros respectivos de cada institución (INAB, CONAB, MAGA y MARN) y en un registro central del MARN a nivel nacional. Una vez registradas su procesamiento puede comenzar.

La oficina respectiva del MARN, INAB, CONAP o MAGA se comunica con el demandante vía el/los canales de comunicación seleccionados (por teléfono, carta, correo electrónico, etc.) para confirmar que la queja ha sido registrada oficialmente. En caso de quejas anónimas, se hace envío de la confirmación de registro de la queja al contacto proporcionado en el formulario de la queja.

Se transmitirá la siguiente información: i) acusa recibo de la queja, ii) visión general de los pasos en el proceso de manejo de quejas, iii) número correlativo con código para saber la región o ubicación (e. g. PS-0524, para suponer la queja 524 de la región Petén Sur), v) la persona de contacto para el manejo de quejas en caso de que se necesite más información.

El proceso de registro total tomaría 5 días hábiles.

Tabla 2: Categorías de quejas de competencia del MIAQ

Categoría Queja	Potenciales agravios vinculados a la categoría
-----------------	--

¹³ Decreto 119-96

Participación	<p>Agravios vinculados con discrepancias y disputas que puedan surgir en relación a la participación de los actores relevantes en la implementación, y la evaluación de la implementación de las Opciones de la Estrategia REDD+.</p> <p>Intercambio de información sobre REDD+</p> <p>Aplicación de procedimientos de participación y del Consentimiento Libre Previo e Informado</p>
Tenencia de la tierra y uso de recursos forestales	<p>Procesos para adquirir derechos sobre las tierras (incluyendo aquellos asociados a la falta de certeza jurídica, la regularización de tenencia de la tierra, y restricciones de acceso a mujeres y grupos vulnerables),</p> <p>El aprovechamiento de los recursos forestales.</p> <p>Acceso e implementación de programas de incentivos forestales,</p> <p>Reforzamiento de medidas de protección y control forestal sobre actividades de tala ilegal y sobre uso de la leña.</p>
Derechos de pueblos indígenas y comunidades	<p>Falta de reconocimiento y respeto de los derechos de los pueblos indígenas y comunidades, en particular, en cuanto a sus derechos consuetudinarios (incluyendo los derechos de tenencia y uso de la tierra y recursos naturales)</p> <p>Prácticas y conocimientos tradicionales y ancestrales.</p>
Distribución de beneficios	<p>Situaciones en que hay un inadecuado reconocimiento y valorización económica de los bienes y servicios ambientales asociados a los bosques (en particular los derechos de carbono)</p> <p>Titulares de derechos no son reconocidos (en particular, las comunidades) que se encontraban en la zona antes de la declaración de áreas protegidas.</p>
Otros	Vinculados a la implementación de REDD+

2.4.2. Investigación

Una vez que la queja ha sido registrada, el técnico de la institución relevante (INAB, CONAP, MAGA o MARN) procederá a compilar la información relevante para identificar los asuntos clave que ayudan a determinar si es posible y de qué manera se podrá resolver la queja. Esto se ejecutará con acompañamiento de estructuras comunitarias (de ser relevante al reclamante). El técnico de la institución relevante podrá nombrar a un equipo de evaluación independiente (EEI), integrado por el técnico de la institución y dos expertos independientes en la cuestión a nivel local con pertinencia cultural (por ejemplo, expertos de una ONG en la temática). Estos expertos serán cuidadosamente seleccionados de diferentes entidades, tales como comunidades, grupos de interés, ONG, sector privado y sector público, siempre y cuando no tengan interés en el resultado de la disputa.

El MIAQ mantendrá una 'Lista de Expertos' en la que se enumeran expertos independientes basados en su campo de especialización, antecedentes y habilidades relevantes.

Sólo los expertos de la Lista serán elegibles para formar parte de un EEI. Los expertos seleccionados se adherirán a una política de conflicto de intereses y deberán firmar un

acuerdo contractual en el que se establezcan diferentes procedimientos y políticas (por ejemplo, confidencialidad) para la evaluación. Los costos asociados con dicha evaluación están cubiertos por los costos de implementación de la Estrategia Nacional REDD+ y específicamente como parte de los costos operativos del MIAQ. Este listado de expertos deberá actualizarse periódicamente.

El EEI se pone en contacto con el reclamante, otras partes pertinentes, y organizaciones para obtener información de primera mano con fines de comprender mejor el problema. El equipo reúne las opiniones del reclamante y de otras partes principales involucradas completando la matriz en la Tabla 3. Esto incluye las potenciales resoluciones y/o soluciones a la queja. Una vez que todos los hechos se recogen y una potencial resolución para el caso se identifica, el equipo se disuelve. A partir de ese momento, el técnico de la institución continúa manejando la queja solo.

El proceso de selección y evaluación toma 15 días hábiles.

Tabla 3: Información a ser recogida por el EEI

Actores	Queja y ubicación	Posición e interés	Fundamento legal	Testigos y evidencia	Resolución propuesta	Resolución recomendada
¿Quiénes son las partes interesadas y relevantes?	¿Cuál es la queja o quejas? ¿Cual es la ubicación, área afectada (en caso proceda)?	¿Qué solicita el reclamante y por qué? ¿Cuál es la posición de la otra parte?	¿Cuál es el derecho u obligación legal que ha sido violado o no reconocido?	¿Qué evidencia se tiene para fundamentar la queja? ¿existen testigos y si es así, quienes son y cuál es la información que brindan?	¿Cuál es la resolución solicitada por el reclamante?	¿Cuál es el enfoque de resolución que recomienda el EEI? ¿Cuál es la resolución que recomienda el EEI?

2.4.3. Selección del enfoque

Una vez que toda la información necesaria ha sido recogida, el técnico de la institución establece un ‘enfoque de resolución’ basado en el resultado de la evaluación independiente y la complejidad de la queja (ver tabla 4).¹⁴

- **Enfoque 1: propuesta y reunión con el técnico de la institución.** En este enfoque el reclamante y otra parte (afectada) se reúnen con el técnico de la institución, discuten mutuamente la resolución propuesta por el EEI y la moldean en un proceso

¹⁴ Por fines de costo efectividad, se propone que el reclamante puede decidir usar un mecanismo tradicional, un mecanismo de proyecto (si existe), mecanismos formales o el Mecanismo de Información y Atención a quejas. Y si el Mecanismo de Información y Atención a quejas no lo satisface, podrá usar los otros también (siempre y cuando sean admisibles).

aceptable para ambas partes. Esto aplica para quejas en que la complejidad es baja, y que la evaluación independiente ha recomendado el uso de este enfoque simple.

En situaciones en que las quejas son más complejas, el técnico de la institución deber decidir en concordancia con las recomendaciones del EEI entre los siguientes enfoques:

- **Enfoque 2: Mediación por el técnico de la institución**

En este caso el técnico de la institución actúa como un mediador para influir positivamente en el proceso de interacción, pero no interfiere con la capacidad de decisión de las partes. La función del técnico de la institución es ayudar a las partes a resolver el agravio. Los técnicos de la institución tienen que estar bien informados acerca de REDD+ (las actividades y acciones) para ayudar a las partes a plantear y evaluar opciones, y seleccionar solución / paquete de soluciones.

- **Enfoque 3: Mediación por un experto externo**

En caso de que se trate de quejas altamente complejas, el técnico de la institución remite el caso a un mediador externo de la Lista de Expertos.

La selección de un enfoque de resolución dura 5 días hábiles.

Tabla 4: Enfoques de resolución a considerar asociados a tipos de queja y grado de complejidad

Tipos y ejemplos de queja	Enfoque a considerar	Grado de complejidad
Queja con solución simple (por ejemplo, sobre tiempos considerados para participar en la actividad)	Enfoque 1: propuesta y reunión con el técnico de la institución	Bajo
Conflictos o queja entre dos usuarios del bosque (por ejemplo, sobre acceso a la distribución justa de beneficios)	Enfoque 2: Mediación	Medio
Conflictos entre usuario del bosque y sector privado (por ejemplo, sobre demarcación de territorio).	Enfoque 3: mediación de la queja por un experto externo	Alto

2.4.4. Evaluación y Respuesta

A continuación, se procede a implementar el enfoque seleccionado y resolver la queja.

En el caso del enfoque 1, el técnico de la institución se reúne con el reclamante y otra parte (afectada) y discuten mutuamente la resolución propuesta por el EEI y la moldean en un proceso aceptable para ambas partes.

En caso del enfoque 2 y 3, el técnico de la institución o el mediador externo comienza a prepararse para el proceso de resolución. La preparación incluye establecer una relación con las partes, seleccionar una estrategia, recopilar y analizar información de antecedentes y diseñar un plan de mediación. Luego, el técnico de la institución o el mediador externo

lleva a cabo la reunión de mediación con las partes. Los observadores y testigos pueden estar presentes en estas reuniones para garantizar la transparencia.

El técnico de la institución o el mediador externo formula una respuesta por escrito sobre el proceso de decisión y resolución (proceso verbal). La forma en que se formula la respuesta es tan importante como el contenido de la respuesta, asegurando la sensibilidad cultural. Una respuesta generalmente consiste en: i) la queja y las cuestiones que están tomando en consideración en la respuesta, ii) la opinión de cada parte sobre las cuestiones, iii) la justificación de la decisión, iv) la decisión y el enfoque de la resolución.

La entrega de la respuesta será hecha por el técnico de la institución en una reunión cara a cara con el reclamante, con acompañamiento de estructuras comunitarias (de ser relevante al reclamante, preferiblemente en el lugar donde el problema existe. El técnico de la institución explica la resolución propuesta en un proceso paso a paso. En caso de que el demandante no esté satisfecho con el enfoque de resolución, él / ella puede apelar o proceder a utilizar los mecanismos de quejas formales e informales disponibles y aplicables. Si el reclamante está satisfecho con el enfoque de resolución, recibirá instrucciones adicionales del oficial de casos sobre cómo implementar el proceso de resolución.

El resultado es un convenio entre las partes. Las partes firmarán este acuerdo y estarán obligados a cumplir con sus estipulaciones.

El proceso de evaluación y toma de decisión toma como máximo 15 días hábiles.

Si no se encuentra una solución aceptable, el técnico de la institución o mediador externo emite un informe de resultados de la sesión. El informe se transmite al reclamante y a todas las demás partes. El reclamante puede entonces elegir presentar un recurso de revocatoria o reposición que establece la ley¹⁵.

Asimismo, si no se encuentra una solución aceptable se contemplan ciertas instancias adicionales en la estructura del MIAQ (ver figura 6). Como examinamos, en primera instancia las quejas serán respuestas por el delegado institucional o enlace REDD+ de CONAP, MAGA, INAB y MARN. Si la queja no puede ser resuelta a satisfacción del reclamante, a través de un recurso de reposición, se podrá elevar la queja al segundo nivel y será de conocimiento del coordinador regional institucional. Si tampoco se encuentra una solución aceptable, a través de un recurso de reposición, se podrá elevar la queja al tercer nivel y será de conocimiento del GCI territorial¹⁶ que le dará un tratamiento colegiado.

El procedimiento aplicable en estas otras instancias es el propio de un recurso de reposición.

¹⁵ Ley de lo Contencioso Administrativo, Artículos 7 y 9.

¹⁶ Propuesta bajo coordinación

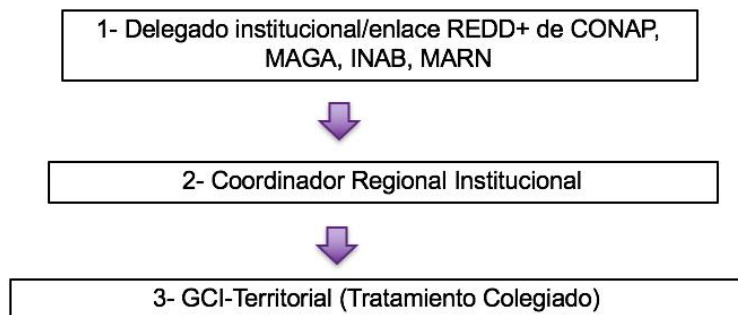


Figura 6: Instancias para resolución de quejas en el MIAQ

2.4.5. Monitoreo

El MARN en coordinación con las demás instituciones del GCI a nivel nacional, será responsable del monitoreo de la implementación de las resoluciones de quejas. El sistema de monitoreo del MIAQ puede ser una simple base de datos a partir de la cual se puede analizar la información para reconocer los patrones de quejas, identificar las causas de la queja y evaluar con qué eficacia las quejas son manejadas por la oficina del MIAQ.

Se recomienda que dicha base de datos situada en el MARN, pueda proporcionar información al público de manera interactiva, sobre el estado del proceso, e información estadística sobre las quejas. Se sugiere considerar un mapa interactivo con base de datos de las quejas y resoluciones.

Las quejas vinculadas a REDD+ y resueltas a través de otros mecanismos de atención de información y quejas de las instituciones del GCI, mecanismos tradicionales y comunitarios, y de proyectos, deben enviar información estadística pertinente (de estar disponible, una copia del expediente de la queja) al MARN nivel nacional, para efectos de registro en la base de datos y que se tenga conocimiento y registro de la forma en que se resolvió la queja localmente. Ver figura 7.

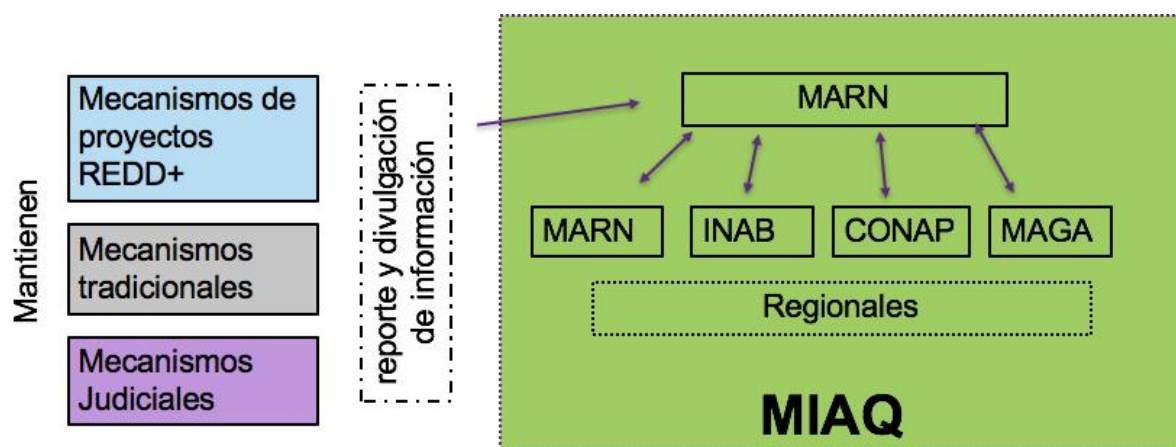


Figura 7: información a ser proporcionada por mecanismos existentes

El proceso de seguimiento e información tomará tanto tiempo como la duración del acuerdo y resolución de queja (por lo general entre 3-12 meses). Como se destacó con anterioridad, si no se da seguimiento apropiado a la queja, el reclamante puede entonces elegir presentar un recurso de revocatoria o reposición que establece la ley¹⁷, o proceder a utilizar los mecanismos de quejas judiciales disponibles y aplicables.

3. Ruta de Implementación para la puesta en marcha del MIAQ

Esta sección presenta una propuesta de ruta para la puesta en marcha del MIAQ y que incluye los aspectos legales, institucionales, técnicos y financieros. Asimismo, esta sección detalla las fases a considerar para lograr su operacionalización.

Se contempla que el MIAQ estará plenamente operativo en un plazo de 15 meses. El punto de partida para la operacionalización es el personal existente y la infraestructura disponible en el MARN, MAGA, INAB y CONAP, y la decisión de centrarse en las regiones de Peten y Nororiente para su pilotaje. Un factor que es muy difícil de prever es la cantidad de usuarios que el MIAQ puede esperar, dado el limitado acceso histórico a mecanismos de queja de esta índole. Por lo tanto, se recomienda implementar el MIAQ gradualmente y en fases, considerando la cantidad de proyectos que ingresen a REDD+ en cada región.

La operacionalización consistirá en tres fases. En la primera fase, se pretende establecer la base jurídica, un equipo sólido y una estructura de coordinación en el MARN. Después de que el equipo central esté capacitado y operando, la infraestructura de campo se expande a las otras regiones relevantes en la segunda fase. En la última fase, las modalidades de captación digital se volverán funcionales para que las partes interesadas puedan presentar quejas digitales relacionadas con REDD+. A continuación, se presenta una descripción más detallada de cada fase.

3.1. Fase I: Establecimiento legal del MIAQ y su infraestructura

a) Establecimiento legal

A nivel nacional el GCI es la instancia máxima de coordinación para la preparación de la Estrategia Nacional REDD+, acorde a lo establecido en el artículo 20 de la Ley Marco de Cambio Climático.¹⁸ El mismo artículo 20 establece que las cuatro instituciones que conforman el GCI deben ajustar y diseñar políticas, estrategias, programas, planes y proyectos para el desarrollo y aprovechamiento sostenible y la gestión de los recursos forestales, incluyendo la promoción de servicios ambientales que promuevan la reducción de gases de efecto invernadero (GEI) y la conservación de los ecosistemas forestales.¹⁹

¹⁷ Ley de lo Contencioso Administrativo, Artículos 7 y 9.

¹⁸ Artículo 20 de la Ley Marco de Cambio Climático (Decreto 7-2013), página 12

¹⁹ Artículo 20 de la Ley Marco de Cambio Climático (Decreto 7-2013), página 12 <http://www.marn.gob.gt/Multimedios/2682.pdf>

Cada una de estas instituciones cuenta con un marco jurídico específico. Para CONAP existe la Ley de Áreas Protegidas (Decreto 4-89), para INAB la Ley Forestal (Decreto 101-96), el MARN cuenta con La Ley de Protección y Mejoramiento del Medio Ambiente (Decreto 68-86 y sus reformas, 114-97) y la Ley Marco de Cambio Climático (Decreto 7-2013) y para el MAGA la Política Nacional de Desarrollo Rural Integral (PNDRI) y la Política Nacional Agropecuaria.

El artículo 59 de la Ley de Áreas Protegidas crea a la CONAP, como el órgano máximo de dirección y coordinación del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas (SIGAP) creado por la misma ley, con jurisdicción en todo el territorio nacional, sus costas marítimas y su espacio aéreo. El Artículo 4 establece que a fines de lograr los objetivos de esta ley CONAP deberá mantener la más estrecha vinculación y coordinación con las disposiciones de las entidades establecidas por otras leyes que persiguen objetivos similares en beneficio de la conservación y protección de los recursos naturales y culturales del país.

El artículo 5 de la Ley Forestal crea el INAB, con carácter de entidad estatal, autónoma, descentralizada, con personalidad jurídica, patrimonio propio e independencia administrativa; es el órgano de dirección y autoridad competente del Sector Público Agrícola, en materia forestal. El artículo 6 especifica sus atribuciones, entre las que destacamos el 'Desarrollar programas y proyectos para la conservación de los bosques y colaborar con las entidades que así lo requieran'.

El artículo 29 Bis del Dto. No. 114-97 establece que a el MARN le corresponde formular y ejecutar las políticas relativas a su ramo: cumplir y hacer que se cumpla el régimen concerniente a la conservación, protección, sostenibilidad y mejoramiento del ambiente y los recursos naturales en el país y el derecho humano a un ambiente saludable y ecológicamente equilibrado, debiendo prevenir la contaminación del ambiente, disminuir el deterioro ambiental y la pérdida del patrimonio natural. Entre sus funciones destacamos el 'Formular participativamente la política de conservación, protección y mejoramiento del ambiente y de los recursos naturales, y ejecutarla en conjunto con las otras autoridades con competencia legal en la materia correspondiente, respetando el marco normativo nacional e internacional vigente en el país'.

El artículo 29 del Dto. No. 114-97, se establece que el MAGA le corresponde formular y ejecutar participativamente la política de desarrollo agropecuario, de los recursos hidrobiológicos, estos últimos en lo que le atañe, y en coordinación con el MARN diseñar la política para el manejo del recurso pesquero del país, de conformidad con la ley. El MAGA es el encargado de atender los asuntos concernientes al régimen jurídico que rige la producción agrícola, pecuaria e hidrobiológica, esta última en lo que le atañe, así como aquellas que tienen por objeto mejorar las condiciones alimenticias de la población, la sanidad agropecuaria y el desarrollo productivo nacional.

Destacamos que la coordinación interinstitucional es una función que todas estas instituciones tienen para dar cumplimiento a sus mandatos legales.

El GCI cuenta con un Convenio Interinstitucional que busca armonizar las acciones de las cuatro instituciones para el desarrollo e implementación de la Estrategia Nacional REDD+.

Se visualiza como un instrumento práctico para coordinar actividades en temas transversales para las cuatro instituciones, y evitar así la creación de muchas instancias de coordinación interinstitucional que desgastan el quehacer de la institución.

Debido a la configuración institucional actual, habrá que posiblemente considerar la adopción de un Acuerdo Ministerial por parte de las instituciones del GCI.

b) Establecimiento de infraestructura

Para esta operacionalización a corto plazo, se propone que el MARN considere la opción de la contratación de un gerente de quejas (o atribución de este cargo y responsabilidad a personal existente), quien estaría a cargo de la coordinación del MIAQ y bajo el liderazgo de la Unidad REDD+ del MARN o por el Viceministerio de Cambio Climático y Recursos Naturales. Una vez que el gerente de quejas haya sido contratado o designado el encargo a un funcionario preexistente, se propone que ejecute varias tareas en un período de 9 meses, dentro de las cuales se proponen las siguientes:

- i) Desarrollar un organigrama y procedimientos (manual) para el funcionamiento del MIAQ. El gerente necesita establecer procedimientos operacionales para el personal existente y la infraestructura disponible en el MARN, MAGA, INAB y CONAP, y la decisión de centrarse en las regiones de Peten y Nororiente para su pilotaje.
- ii) Desarrollar términos de referencia para los puestos de administrador y un oficial de monitoreo en el MARN.
- iii) Buscar personal para los cargos de administrador (1), y oficial de monitoreo (1) o definir y atribuir estos cargos y responsabilidades a personal existente.
- iv) Capacitar a los delegados institucionales/enlaces REDD+ en el MARN, MAGA, INAB y CONAP en las regiones de Peten y Nororiente para su pilotaje, en los procedimientos y aspectos técnicos de REDD+ y MIAQ, y sobre los conflictos históricos vinculados a la tenencia de la tierra y los bosques (siempre y cuando estos sea posible resolverlos desde las competencias de GCI).
- v) Diseñar un perfil de expertos y establecer una lista de expertos necesarios para conformar los equipos de evaluación independiente (EEI). El gerente deberá trabajar en estrecha colaboración con el personal a nivel regional y local del MARN, CONAP e INAB para identificar expertos locales en temas sociales y ambientales, así como mediadores. Se contactará a estos expertos para que presenten su CV, con mención específica de la experiencia en REDD +, derechos de pueblos indígenas, tenencia de la tierra y procesos CLPI.
- vi) Establecer una infraestructura telefónica e email electrónico en la oficina de quejas.
- vii) Definir los formularios a ser empleados para hacer envío por escrito de quejas (ver cuadro 1 con recomendaciones).
- viii) Sensibilizar y diseminar información sobre el MIAQ a nivel regional y local, proporcionando información sobre REDD+ y el procedimiento del MIAQ y sus modalidades.
- ix) Capacitar a integrantes de las estructuras de apoyo que conforman el sistema de apoyo del MIAQ (por ejemplo, ONG's, grupos de interés y expertos ambientales y

sociales necesarios) para prestar servicios de apoyo a los potenciales usuarios del MIAQ. Estos grupos serán entrenados en el procedimiento del MIAQ, y los roles y responsabilidades que tienen como grupos de apoyo.

Después de esta fase, la oficina de quejas puede recibir quejas de los departamentos de Petén, Izabal, Alta Verapaz y Quiché, a través de modalidades simples (carta escrita, teléfono, y correo electrónico).

3.2. Fase II: Establecimiento y fortalecimiento de capacidades técnicas e infraestructura

La segunda fase incluye una operacionalización del MIAQ en todas las regiones en que las Opciones Estratégicas REDD+ serán aplicadas en el país. Para ello se requiere establecer y fortalecer las capacidades técnicas y la infraestructura del MIAQ (Ver Tabla 4).

Las tareas de esta fase incluyen:

- i) Ampliar la capacitación de delegados institucionales o enlaces REDD+ en todas las regiones en que las Opciones Estratégicas REDD+ serán aplicadas en el país.
- ii) Cada uno de los delegados institucionales o enlaces REDD+ hace una evaluación de la infraestructura existente en la oficina regional y locales para generar la caja de sugerencias / quejas con la colaboración de ONGs, grupos de interés y expertos ambientales y sociales y desarrollar procedimientos para su uso.
- iii) Sensibilizar sobre la existencia del MIAQ y procedimientos para su acceso. El delegados institucionales o enlaces REDD+ tiene que generar conciencia sobre el MIAQ con las comunidades locales y los usuarios de los bosques sobre la función y los procedimientos del mismo.
- x) Ampliar la lista de expertos. El gerente de quejas trabaja en estrecha colaboración con todos los oficiales de casos regionales para identificar a expertos locales en temas sociales y ambientales, así como mediadores. Se contactará a estos expertos para que presenten su CV, con mención específica de la experiencia en REDD+, derechos de pueblos indígenas, tenencia de la tierra y procesos CLPI.

Las tareas tomarán 3 meses en completarse. Una vez completada la fase dos, los delegados institucionales (o enlaces REDD+ regionales si se da) están estacionados en el campo. A partir de este momento, la aceptación de quejas también puede tener lugar a través de una caja de sugerencias / quejas en cada oficina regional y local, con el apoyo del sistema de apoyo del MIAQ.

Para la implementación efectiva del MIAQ, el personal y los requisitos técnicos se enumeran por actividad en la Tabla 5 y 6.

Tabla 5: Recursos humanos y técnicos necesarios para el MIAQ²⁰

Proceso	Actividad	Requerimiento del personal (delegados de instituciones del GCI)	Requerimiento técnico
Recibo y registro	Manejo de caja de sugerencias y quejas	Delegados institucionales enlaces REDD+ o	Transporte Computador Internet Teléfono base y Celular
	ONGs, grupos de interés, líderes comunitarios, etc., prestan apoyo con la traducción, preparación y transporte de cartas de quejas	N/A	
	Registro de la queja en la oficina de las institución (MARN, MAGA, INAB, CONAP)	Administrador	Computador y base de datos
	Recibo vía teléfono	Administrador	Número teléfono dedicado
	Recibo de quejas vía correo electrónico y cartas	Administrador	Página web, conexión a internet, correo electrónico dedicado
	Recepción por técnicos en campo	Delegados institucionales enlaces REDD+ o	Conexión a internet
Investigación	Estudio de admisibilidad (conforme sección 2.4.2.)	Delegados institucionales enlaces REDD+ o	
	Evaluación	Delegados institucionales enlaces REDD+ o	Transporte y apoyo logístico para viaje
Selección del enfoque	Decisión en el enfoque a aplicar	Delegados institucionales enlaces REDD+ o	
Evaluación y respuesta	Compilar respuesta	Delegados institucionales enlaces REDD+ o	Transporte y sala reuniones
	Conducir reunión /mediación	Delegados institucionales enlaces REDD+ o Administrador Gerente de quejas	Transporte y sala reuniones
	Informar a las partes	Delegados institucionales o	Transporte

²⁰ En caso no se pueda contratar a gente adicional, son tareas que podrán realizarse a nivel de directores, subdirectores o técnicos de las oficinas regionales.

		enlaces REDD+ Administrador	
	Envío de copia digital de expediente finalizado a la oficina central del MIAQ	Delegados institucionales o enlaces REDD+	Conexión a internet
Monitoreo	Monitoreo de la implementación de las quejas	Delegados institucionales o enlaces REDD+ Administrador	Base de datos Transporte

Tabla 6: Responsabilidades y cualificaciones del personal del MIAQ²¹

Tareas	Gerente de quejas	Delegados institucionales o enlaces REDD+ con apoyo de su departamento jurídico	Administrador	Oficial de monitoreo
	Capacitar y supervisar el personal	Coordinar con reclamantes y otros actores relevantes en cuanto al envío de quejas	Recibir quejas vía telefónica	Diseñar, desarrollar y mantener base de datos
	Supervisar y administrar operaciones	Revisar política y procedimiento para el manejo de quejas	Recibir quejas vía correo electrónico, página web y cartas	Desarrollar peticiones y procedimientos para el monitoreo y archivo de quejas
	Desarrollo de políticas y procedimientos para el manejo de quejas	Supervisar las quejas	Coordinar y mantener una base de datos	Supervisar monitoreo y archivo de quejas
	Supervisar manejo de quejas y monitoreo	Preparar, ejecutar y reportar en cuanto a reuniones y mediaciones	Organizar y apoyar reuniones	Actuar como punto de contacto para los reclamantes
		Reportar y trabajar con el gerente de quejas	Prestar apoyo administrativo general	

²¹ En caso no se pueda contratar a gente adicional, son tareas que podrán realizarse a nivel de directores, subdirectores o técnicos de las oficinas regionales.

	Seleccionar expertos externos para manejo de quejas	Facilitar equipos de expertos externos para manejar las quejas	Actuar como punto de contacto para los reclamantes	
	Monitorear y evaluar y adaptar procesos como sea necesario	Desarrollo de reportes técnicos para el manejo de quejas		
	Sensibilización sobre el MIAQ	Sensibilización sobre el MIAQ		
	Actuar como punto de contacto del MIAQ en relación a otras instituciones de gobierno, la media, ONGs, etc.	Actuar como punto de contacto para reclamantes del MIAQ y otros actores interesados		
Cualificaciones	Licenciado en derecho, resolución de conflicto o similar	Profesionales en temas forestales-ambientales	Licenciado en administración	Licenciado en informática
	Excelentes habilidades de comunicación escrita y verbal	Excelentes habilidades de comunicación escrita y verbal	Excelentes habilidades de comunicación escrita y verbal	Excelentes habilidades de comunicación escrita y verbal
	Excelentes habilidades de organización	Excelentes habilidades de organización	Excelentes habilidades de organización	Excelentes habilidades de organización
	Conocimiento de REDD+	Conocimiento de REDD+	Competencias informáticas básicas Microsoft Office y bases de datos	Competencias informáticas básicas Microsoft Office y bases de datos
	Competencias informáticas básicas Microsoft Office y bases de datos	Competencias informáticas básicas Microsoft Office y bases de datos		

3.3. Fase III: Establecimiento de la modalidad digital del MIAQ

En los últimos tres meses de operacionalización, el énfasis está en crear una oportunidad para que las partes interesadas presenten quejas a través del sitio web del MIAQ.

Se recomienda que el sitio web/pestaña web del MIAQ se construya en la página web del MARN y exista un link en el SIREDD+.

Las tareas bajo en esta fase incluyen:

- i) Crear una pestaña y función de base de datos dedicada al MIAQ en la página web del MARN, y con el fin de poder someter quejas en línea llenando y enviando el formulario (mismo que se usa para el envío de cartas- ver cuadro 1);
- ii) Crear una APP para que los técnicos en campo puedan recibir y enviar las quejas directamente a la página web (y su base de datos). Se propone la creación de una aplicación APP para que pueda ser descargada en un sistema Android ya que actualmente un alto porcentaje de técnicos de las instituciones involucradas en el GCI tienen la facilidad de utilizarla. El crear un software y una aplicación, permite que los técnicos de las regiones, los guardabosques o las estructuras de apoyo, ingresen la queja directamente a un sistema inmediato, ahorrando tiempo y, de esta forma, puede ser mucho más rápida la respuesta a la queja y a la vez, esto se ligaría al SIREDD+ de una vez. Además, este sistema podría, en un futuro, servir de modelo o adaptarse a todo tipo de quejas.
- iii) Crear una pestaña y función en la página web dedicada al MIAQ en la página web del SIREDD+ para que las partes interesadas puedan ver el estado del procesamiento de su queja. La intención es hacer público el número de la queja (no el nombre del reclamante o partes), la categoría de la queja, región / área y estado del manejo de quejas.

Se recomienda compartir esta información con el SIREDD+, el cual podrá brindar la misma información a una audiencia más amplia.

Las tareas tardarán 3 meses en completarse. Todas las modalidades de captación de quejas quedarán entonces operativas y el MIAQ estará completamente operativo.

3.4. Establecimiento de presupuesto dedicado

Esta sección tiene por objetivo definir el presupuesto requerido para el funcionamiento del MIAQ.

Tomando en consideración que en este borrador los elementos de diseño del MIAQ no han sido concretados, esta sección considera los costos asociados a la primera fase I (creación de infraestructura mínima para el MIAQ) y que categorizamos en los siguientes componentes:

a) Personal Técnico

La estructura del MIAQ contempla la necesidad de la siguientes cargos y responsabilidades asociadas (ver figura 8):

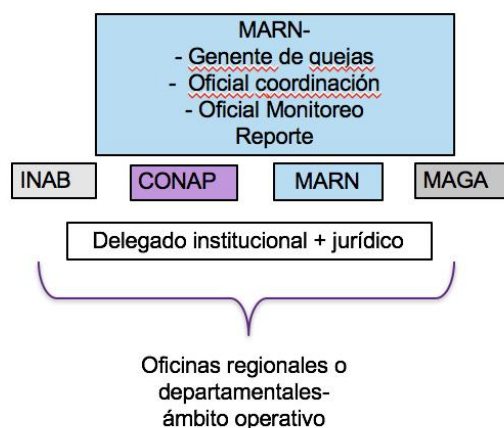


Figura 8: Estructura del MIAQ

Gerente de Quejas del MIAQ

Como se destacó en la tabla 6, este técnico debe tener ciertas cualificaciones y deberá tomar ciertas responsabilidades.

Si se tienen recursos financieros disponibles se recomienda contratar una nueva persona con este perfil y que estaría exclusivamente dedicada a este rol.

Si los recursos son escasos, se puede considerar utilizar a un técnico existente en las oficinas del MARN, que cumpla con el perfil destacado en la tabla 6, y a quien se aloquen estas responsabilidades. Sin embargo, será importante considerar que esta persona cuente con suficiente tiempo para dedicar a sus nuevas responsabilidades como Gerente de quejas del MIAQ.

Delegados institucionales o enlaces REDD+ a cargo del MIAQ

Como se destacó en la sección II y en la tabla 6, los delegados institucionales o enlaces REDD+ debe tener ciertas cualificaciones y deberán tomar ciertas responsabilidades en la aplicación del procedimiento del MIAQ.

Administrador del MIAQ

Como se destacó en la tabla 6, este técnico debe tener ciertas cualificaciones y deberá tomar ciertas responsabilidades. Asimismo, como se destacó en la sección 3.1. se considera la necesidad de contar como mínimo con un (1) administrador de caso.

Si se tienen recursos financieros disponibles se recomienda contratar a nueva persona con este perfil y que estaría exclusivamente dedicada a este rol.

Si los recursos son escasos, se puede considerar:

- Utilizar a un técnico existente en las oficinas del MARN, que cumpla con el perfil destacado en la tabla 6, y a quien se aloquen estas responsabilidades.
- Vincular el rol de administrador con el rol de oficial de monitoreo de quejas. Sin embargo, una vez que el MIAQ esté funcionando será importante evaluar y considerar el volumen de quejas, y si esta persona cuenta con suficiente tiempo para ejercer ambos roles.

Oficial de Monitoreo del MIAQ

Como se destacó en la tabla 6, este técnico debe tener ciertas cualificaciones y deberá tomar ciertas responsabilidades. Asimismo, como se destacó en la sección 3.1. se considera la necesidad de contar como mínimo con un (1) oficial de monitoreo.

Si se tienen recursos financieros disponibles se recomienda contratar a nueva persona con este perfil y que estaría exclusivamente dedicada a este rol.

Si los recursos son escasos, se puede considerar utilizar a un técnico existente en las oficinas del MARN, que cumpla con el perfil destacado en la tabla 6, y a quien se aloquen estas responsabilidades. Sin embargo, será importante considerar que esta persona cuente con suficiente tiempo para dedicar a sus nuevas responsabilidades como oficial de monitoreo del MIAQ.

b) Capacitación de personal técnico

Será necesario contar con un presupuesto para capacitar a los delegados institucionales o enlaces REDD+ del MIAQ. En particular, el Gerente de Quejas en la primera fase (fase I) de creación del MIAQ deberá capacitar los delegados institucionales o enlaces REDD+ en los procedimientos y aspectos técnicos del MIAQ, incluyendo sobre los conflictos históricos vinculados a la tenencia de la tierra y los bosques.

Adicionalmente, será necesario contemplar presupuesto para capacitar a las estructuras tradicionales comunitarias, y en general a las plataformas e instituciones que conforman la estructura de apoyo del MIAQ.

c) Recursos técnicos

i. Página web

El MARN cuenta con una página web, pero es considerada de difícil acceso por parte de las partes interesadas.

Para la institucionalización MIAQ, se requiere agregar una página adicional al sitio web actual. Esta página estaría habilitada mostrando contenido de texto básico, imágenes y adjuntando archivos de Microsoft Word (entre ellos, el formulario de quejas).

Se recomienda que se brinde acceso (a través de un link) a esta página dedicada del MIAQ, desde la página central del MARN.

ii. Conexión a internet

El personal y oficinas del MARN cuentan con acceso a internet, así que se asume que brindar acceso a internet al personal del MIAQ no incurrirá en costos adicionales.

En cuanto a las oficinas regionales y locales del MAGA, INAB y CONAP, quienes estarán apoyando con el recibo de las quejas, se recomienda evaluar su nivel de conectividad y si existen recursos suficientes para asegurar que dichas oficinas tengan acceso a internet para apoyar con el envío de quejas.

iii. Número de teléfono dedicado

El personal y oficinas del MARN cuentan con acceso a líneas telefónicas, pero para fines del MIAQ, será necesario obtener una línea dedicada para recibir las quejas y con un sistema de grabación.

En cuanto a las oficinas regionales y locales del MAGA, INAB y CONAP, se recomienda evaluar obtener una línea dedicada para recibir las quejas y con un sistema de grabación.

iv. Correo electrónico dedicado

Será necesario dedicar presupuesto para crear una dirección de correo electrónico designada para que las partes interesadas presenten su formulario.

v. Base de datos

Será necesario dedicar presupuesto para un servidor para almacenamiento de datos o alquilar espacio en un servidor seguro en otro lugar. Las imágenes, archivos de audio (teléfono) y archivos de texto para el registro de casos y la investigación deben almacenarse en este lugar seguro.

Se podrá contemplar usar base de datos existentes en el MARN.

d) Transporte y otros viáticos

Se deberá contemplar presupuesto para el transporte y alimentación para los delegados institucionales o enlaces REDD+ y expertos en el marco de la implementación del procedimiento del MIAQ. De acuerdo a dicho procedimiento se contempla la necesidad de hacer viajes a los departamentos y localidades para reunirse con el reclamante y reunir información/evidencia.

Propuesta de presupuesto para primera fase (9 meses)

RUBROS	MONTOS presupuestados
Personal	
Gerente quejas	USD 2,500 x 9 meses 22500
Administrador	USD 1,700 x 9 meses 15300
Oficial monitoreo	USD 1,500 x 9 meses 13500
Capacitación (2 a 3 eventos con personal institucional)	USD 10,000
<ul style="list-style-type: none"> Servicios logísticos: renta local, alimentación, hospedaje 	USD 9,000
<ul style="list-style-type: none"> Materiales para capacitación 	USD 1,000
Recursos técnicos	USD 20,000
<ul style="list-style-type: none"> Página web (diseño, mantenimiento por 9 meses) 	USD 9,000
<ul style="list-style-type: none"> Internet 	USD 5,000
<ul style="list-style-type: none"> Teléfono 	USD 5,000
<ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico 	USD 1,000
Transporte	USD 7,500
<ul style="list-style-type: none"> Combustible (vehículos institucionales) 	USD 5,000
<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento de vehículos: repuestos, servicios 	USD 2,500
Total Fase I	USD 88,800