



ESTRATEGIA REDD+ GUATEMALA

Bosque | Gente | Futuro

Manual operativo del Mecanismo de Información y Atención a Quejas (MIAQ)

CONSULTORÍA:
CONSOLIDACIÓN ESTRATEGIA NACIONAL REDD+ DE GUATEMALA

GUATEMALA
GU-T1272
ATN/FP-16400-GU

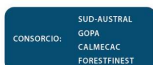
FASE II DE LA PREPARACIÓN DE LA ESTRATEGIA NACIONAL PARA LA REDUCCIÓN
DE EMISIONES POR DEFORESTACIÓN EVITADA Y DEGRADACIÓN DE BOSQUES EN
GUATEMALA

ASTRID HOLMGREN

JUNIO 2020



Consolidación de la Estrategia Nacional
REDD+ de Guatemala
EN EL MARCO DE LA COOPERACIÓN TÉCNICA # ATN/FP-16400-GU*



Contenido

SIGLAS	0
1 Introducción	1
2 Objetivo del manual de procedimientos	2
3 Disposiciones generales	2
4 Glosario	4
5 Misión del MIAQ	6
6 Objetivo del MIAQ	7
7 Alcance	8
8 Estructura Institucional y operativa del MIAQ.....	9
9 Modalidades de atención	13
10 Procedimientos de atención de solicitud de información y quejas.....	14
11 Protocolo y procedimiento de atención ciudadana.....	19
12 Bibliografía	24

SIGLAS

CONAP	Consejo Nacional de Áreas Protegidas
ENREDD+	Estrategia Nacional de Reducción de la Deforestación y Degradación de Bosques en Guatemala
FCPF	Fondo de Preparación del Fondo Cooperativo para el Carbono de los Bosques
GCI	Grupo de Coordinación Interinstitucional, conformado por el MARN, MAGA; INAB y CONAP.
INAB	Instituto Nacional de Bosques
MAGA	Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación
MARN	Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales
MIAQ	Mecanismo de Información y Atención a Quejas de ENREDD+
PROBOSQUE	Incentivos forestales a través de la Ley PROBOSQUE
PINPEP	Programa de Incentivos para Pequeños Poseedores de tierras de Vocación Forestal o Agroforestal
REDD+	Reducción de Emisiones por Deforestación y Degradación de Bosques, Conservación y Manejo Sostenible de los Bosques e Incremento de los Stocks de Carbono.

1 Introducción

En Guatemala a cada hora se deforesta el equivalente a 19 canchas de fútbol en bosque. Cada año se pierden 115,792 hectáreas generando emisiones de gases de efecto invernadero de 44.9 millones de toneladas de dióxido de carbono (tCO₂e). A esta problemática se suman las 70,0597.7 hectáreas que se queman cada año generando emisiones de 4.45 millones tCO₂e. Las causas principales de esta deforestación y degradación son la agricultura y ganadería extensiva, incendios forestales, extracción no sostenible de leña, extracción ilegal de madera, crecimiento urbano no ordenado, entre otros.

Desde hace más de 20 años se están desarrollando acciones para incentivar la protección y manejo sostenible de los bosques. Por ejemplo, a través de los programas de incentivos forestales PINPEP y PINFOR, el Instituto Nacional de Bosques (INAB) ha beneficiado a más de 1 millón de personas (30% mujeres) de más de 24 grupos lingüísticos, otorgando más de US\$ 300 millones para la protección y manejo sostenible de unas 440 mil hectáreas de bosque. Con la nueva Ley PROBSOQUE (que sustituye a PINFOR y con una duración de 30 años más), se busca duplicar estos logros. Asimismo, el Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP) junto con socios locales resguardan más del 34% del territorio nacional bajo el esquema de áreas protegidas, las cuales resguardan la biodiversidad que coloca a Guatemala como uno de los 17 países Megadiversos a nivel mundial.

Con la implementación de la Estrategia Nacional REDD+ se busca fortalecer estas acciones y abordar barreras que limitan la expansión/cobertura del manejo forestal sostenible, fortalecer la participación de partes interesadas a nivel local y mejorar el acceso a financiamiento público, privado e internacional; siendo uno de los instrumentos los proyectos REDD+ actualmente en diseño y/o implementación los cuales se articulan con la Estrategia Nacional REDD+.

Esto permitirá no solo reducir las emisiones de gases de efecto invernadero sino además generar múltiples beneficios como la protección de fuentes de agua, producción de alimentos, generación de empleo, producción sostenible de leña, turismo, entre otros.

Dado que esta estrategia es respuesta a una problemática nacional, involucra actores de todos los sectores (entidades gubernamentales, académico, privado, organizaciones no gubernamentales, pueblos indígenas, campesinos y comunidad en general), con la obligación de alinearse y entenderse. Ante este escenario complejo, es que deben existir mecanismos que permitan que los diferentes actores puedan presentar sus opiniones, reclamos y sugerencias, y que éstas, a su vez, puedan ser atendidas, con fin de minimizar los riesgos de conflictos al implementar la Estrategia Nacional REDD+.

Guatemala, en base a las recomendaciones del FCPF ha avanzado en el diseño de un Mecanismo de Información y Atención a Quejas (MIAQ) a nivel nacional, que permitirá manejar de forma clara y efectiva quejas o conflictos derivados de la preparación e implementación de las medidas REDD+.

El manual Operativo del MIAQ que se presenta en este documento, es resultado del análisis del diseño inicial realizado en el marco de preparación de la Estrategia REDD+ el año 2017¹, en base al cual se realizó una actualización del mecanismo, el Manual Operativo y se diseñó una herramienta para automatizar el ingreso de solicitudes.

2 Objetivo del manual de procedimientos

El objetivo del manual de operación del MIAQ es detallar los procesos, de manera clara sencilla y transparente, buscando:

- facilitar a los ciudadanos, el proceso de formular y presentar consultas o quejas, respecto de los procesos que se están llevando cabo, tanto en el diseño como la implementación de la ENREDD+.
- facilitar a los encargados (técnicos institucionales, delegados, entre otros usuarios responsables) de recibir las consultas o quejas, la labor de sistematización, proceso y gestión para proporcionar una respuesta satisfactoria, transparente y en un corto plazo

3 Disposiciones generales

El presente manual es resultado de la evaluación análisis y aplicación de lo establecido en los diferentes cuerpos legales, existentes en el país, que abordan la materia, y que se encuentran vinculados a los bosques, y el resultado de los diferentes procesos llevados a cabo en Guatemala en el diseño de la Estrategia Nacional REDD+ y sus marcos metodológicos y documentos guías. A continuación, se enumeran todos aquellos documentos, normas y procesos consultados:

Instrumentos legales, normas y procesos nacionales

1. Política de Cambio Climático Acuerdo Gubernativo 329-2009
2. Ley Marco de Cambio Climático Decreto 7-2013
3. Ley del Fondo de Tierras Decreto 24-99 del Congreso de la República
4. Reglamento de la Ley del Fondo de Tierras Acuerdo Gubernativo 199-2000
5. Constitución Política de la República de Guatemala.

¹ GCI, 2017. Diseño y Ruta de Implementación del Mecanismo de Información y Atención a Quejas para REDD+. <http://www.marn.gob.gt/Multimedios/10100.pdf>.

6. Ley de la Comisión de Derecho Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos.
7. Manual de Defensa Legal del SIGAP
8. Ley Reguladora de las Áreas de Reservas Territoriales de Estado de Guatemala Decreto 126-97
9. Ley de lo Contencioso Administrativo Decreto 119-96
10. Acuerdo Gubernativo 136-2002 donde se crea la Secretaría de Asuntos Agrario
11. Ley Forestal Decreto 101-96
12. Ley de Fomento al establecimiento, recuperación, restauración, manejo, producción y protección de bosques en Guatemala, PROBOSQUE Decreto 2-2015
13. Ley del Registro de Información Catastral Decreto 41-2005
14. Ley de Protección y Mejoramiento al Medio Ambiente Decreto 68-96
15. Ley de Áreas Protegidas Decreto 4-89 y su Reglamento
16. Ley del Organismo Ejecutivo Decreto 114-97
17. Ley de creación del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales Decreto 91-2000
18. Ley de la Policía Nacional Civil Decreto 11-97 del Congreso de la República
19. Ley de creación del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales Decreto 90-2000
20. Acuerdo Gubernativo 525-1999 (Defensoría Indígena de la Mujer DEMI)
21. Acuerdo Gubernativo 390-2002 (Comisión Presidencial contra la Discriminación y Racismo contra los Pueblos Indígenas. CODISRA)
22. Política Nacional de Desarrollo Rural Integral (PNDRI)
23. Política Nacional Agropecuaria.

Relativos al proceso de diseño e implementación de la Estrategia Nacional REDD+ Guatemala:

24. Marco metodológico del Fondo de Carbono del Fondo Cooperativo para el Carbono de los Bosques.
25. Guía de Orientación Conjunta FCPF – UNDP: Creación y Fortalecimiento de Mecanismos de Resolución de Reclamaciones.
26. Informe del análisis de las plataformas y mecanismos de información y atención a quejas relevantes para la Estrategia REDD.
27. Diseño y ruta de implementación del Mecanismo de Información y Atención a Quejas para REDD+ (MIAQ).
28. Estrategia Nacional de Reducción de la Deforestación y Degradación de Bosques en Guatemala (ENREDD+) bajo el mecanismo REDD+.
29. Directrices sobre la participación de las partes interesadas en la preparación para REDD+ con énfasis en la participación de los pueblos indígenas y otras comunidades cuyo sustento depende de los bosques. FCPF-UN-REDD.
30. Reporte de la Evaluación Estratégica Social y Ambiental (SESA) de Guatemala
31. Marco de Gestión Ambiental y Social (ESMF) de Guatemala

4 Glosario

- **Actividades y Acciones REDD+:** Actividades y acciones tendientes a reducir las emisiones por Deforestación y Degradación de Bosques, y a fomentar la conservación y manejo sostenible de los bosques e incremento de los stocks de carbono, que se realizarán en el marco de la implementación de la estrategia REDD+.
- **Equipo de Evaluación Independiente (EEI):** Equipo conformado por el técnico institucional y uno o más especialistas externos, que evaluarán la solicitud y elaborarán la propuesta de resolución.
- **Experto MIAQ:** a cargo de registrar las solicitudes recibidas en la plataforma del MIAQ y analizar la pertinencia, según la temática abordada por la solicitud, de admitirla en el proceso de evaluación del MIAQ. Posteriormente, el Experto MIAQ tendrá la responsabilidad de derivar la solicitud a la institución pertinente, de realizar el seguimiento e informar de la resolución de la solicitud cuando el proceso haya finalizado.
- **Especialista:** profesionales expertos en temáticas específicas que estarán disponibles para consulta según requerimiento y el enfoque de la solicitud admitida, conformando junto al técnico institucional asignado, el equipo de Evaluación Independiente (EEI). El MARN dispondrá de una lista de especialistas según temática requerida.
- **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.
- **Solicitud²:** Se refiere a las demandas que un ciudadano puede ingresar al MIAQ. Estás pueden ser Consultas, Felicitaciones, Opiniones, Sugerencias, Reclamos o Quejas y Solicitud de Información.
- **Consultas:** Corresponde a las demandas de información y orientación sobre programas o beneficios sociales del Estado, trámites o puntos de acceso. Se refieren principalmente a requisitos necesarios, lugares de postulación, fecha de vencimiento, etc. (Ej. Solicitud sobre postulación a incentivos forestales).
- **Felicitaciones:** Es aquella declaración explícita de satisfacción por parte del/la usuario(a) por el servicio recibido, ya sea por la calidad de la información, la rapidez, la efectividad en la solución del problema o el buen trato que se le otorgó. Este tipo de manifestación también debe ser registrada y darse a conocer, pues aporta a la motivación del personal e incentiva a la mejora continua del trabajo.
- **Opiniones:** Se definen como solicitudes de juicio en la cual el usuario/a expresa una idea o un modo de sentir sobre algún tema determinado, relacionado con algún aspecto de la realidad nacional, o bien, de una situación dada (Ej.: Opinión general sobre los talleres participativos realizados en el marco de la ENREDD+).

² En el marco de operación del MIAQ se definirá cómo solicitud a cualquier solicitud de Información, recomendación o queja, vinculada a la implementación de actividades REDD+ que sea registrada en el mecanismo. A cada solicitud se le asignará un número identificador.

- **Sugerencias:** Es aquella proposición, idea o iniciativa que ofrece o presenta una persona para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública
- **Reclamo o queja:** Es aquella solicitud en donde el/la usuario(a) exige, reivindica o demanda una solución, ya sea por motivo general o particular, referente al desarrollo indebido de un servicio público en el marco de la Estrategia REDD+ o la inatención oportuna de una solicitud, o conflictos con los vecinos provocados en el contexto de la implementación de una actividad REDD+, o bien, la manifestación de descontento o disconformidad frente a una conducta irregular de uno(a) o varios funcionarios(as) públicos(as) (Ej.: reclamo por mala atención telefónica, o descortesía de un técnico institucional en terreno, reclamo por respuesta inoportuna del correo electrónico).
- **Solicitud de información pública:** Se refiere a todo requerimiento de información de parte de los usuarios, que se encuentre contenida en actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos y acuerdos, así como toda la información que se elabora con presupuesto público, relativa al diseño e implementación de la ENREDD+ (beneficios, salvaguardas, estadísticas de monitoreo, etc), salvo las excepciones legales.
- **Categorías de queja:** Se refiere a las temáticas en torno a las cuales el MIAQ debiera responder a las quejas recibidas. En este contexto, el MIAQ abordará los agravios que surjan en vinculación con la implementación de las Opciones Estratégicas establecidas en la Estrategia Nacional REDD+ y las actividades y acciones REDD+ en cada territorio, las que se enmarcan en cinco categorías:
 1. Participación igualitaria plena y efectiva de las mujeres y hombres
 2. Tenencia de la tierra y uso de recursos forestales
 3. Derechos de pueblos indígenas y comunidades
 4. Distribución de beneficios
 5. Otras
- **Usuario:** persona que ingresa una solicitud al MIAQ.
- **Sistema de apoyo:** 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, y pueden facilitar el acceso al MIAQ a las partes interesadas.

5 Misión del MIAQ

La misión del Mecanismo de Información y Atención a Quejas es, ser un mecanismo que *permita brindar información y atender de manera temprana y de forma clara y efectiva las quejas o conflictos que surjan de la implementación de actividades REDD+ en el país.*

A través del MIAQ, los propietarios, beneficiarios directos e indirectos, pueblos Indígenas, comunidades locales y la sociedad en general, podrá expresar sus solicitudes de información respecto a la Estrategia Nacional REDD+ y las quejas que surjan de la implementación de las acciones y actividades de esta. Este mecanismo operará especialmente para dar seguimiento a los potenciales riesgos e impactos que se pudieran producir y las medidas para su abordaje, colaborando con esto, al seguimiento y monitoreo de la ejecución de la implementación de la Estrategia Nacional REDD+ en Guatemala.

Por lo tanto, sus funciones serán:

1. Informar sobre:

- Formalidades para acceder a programas REDD+ (plazos y procesos de postulación).
- Detalle de acciones y actividades REDD+ en cada territorio
- Plazo para la tramitación de solicitudes de información u otros vinculados a REDD+.
- Identificación de los/las responsables de los procedimientos, por institución y a nivel regional y local.
- Documentación y antecedentes que deben acompañar las postulaciones al programa REDD+.
- Documentación y antecedentes que deben acompañar las solicitudes de información u otras.
- Procedimientos para tramitar un beneficio, servicio o producto.
- Ubicación, competencia y horarios de las oficinas regionales y/o departamentales del MARN, INAB, CONAP y MAGA.
- Ubicación, competencia y horarios de los profesionales en terreno representantes del MARN, INAB, CONAP y MAGA.
- Ubicación y datos de contacto de municipalidades y organizaciones consideradas dentro del Sistema de Apoyo.
- Medios (o vías de acceso) por los cuales la ciudadanía puede acceder a la Información.
- Medios (o vías de acceso) por los cuales la ciudadanía puede interponer una queja o manifestar un conflicto.
- Mantener un registro actualizado de los actos y documentos de solicitudes de información o quejas.

2. Atender a los/las usuarios(as)

- Cuando encuentren dificultades en la tramitación de sus proyectos, solicitudes de información, quejas u otros.
- Cuando requieran saber en qué estado de avance se encuentra su solicitud dentro del servicio.

3. Recibir y estudiar sugerencias
4. Recibir, responder y/o derivar solicitudes de información o quejas
5. Registrar las solicitudes ciudadanas
 - De manera que se pueda identificar el perfil del usuario y categorizar las solicitudes, ofreciendo un servicio focalizado, retroalimentando la gestión de la institución y mejorando los niveles de satisfacción.

6 Objetivo del MIAQ

El MIAQ tiene como objetivo principal, *ser un mecanismo que permita dar información y manejar de forma clara y efectiva quejas o conflictos derivados de la preparación e implementación de la Estrategia Nacional REDD+.*

En la Figura 1 se detallan los objetivos específicos del MIAQ.



Figura 1. Objetivos específicos considerados para el MIAQ de Guatemala

7 Alcance

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.

Este mecanismo está enfocado en una etapa administrativa previo a una acción judicial. 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. El detalle de los mecanismos existentes se entrega a continuación:



Figura 2. Mecanismos existentes de resolución de conflictos según temática a abordar

El MIAQ debe abordar los agravios que surjan, vinculados con la implementación de las acciones y actividades de la Estrategia Nacional REDD+, en cada territorio, correspondiendo éstos a las siguientes categorías:

Tabla 1. Categorías de Quejas según los potenciales conflictos identificados en la futura implementación de la ENREDD+

Participación igualitaria plena y efectiva de las mujeres y hombres	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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+. ➤ Intercambio de información sobre REDD+. ➤ Aplicación de procedimientos de participación y del Consentimiento Libre Previo e Informado para los Pueblos Indígenas y de integración de las consideraciones de género. ➤ Acceso equitativo y pertinente a la información por parte de mujeres y hombres: La información sobre REDD+ es accesible y de fácil comprensión para las partes interesadas, en particular para las comunidades indígenas y mujeres.
--	---

Tenencia de la tierra y recursos forestales	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los reportes de información sobre la Estrategia Nacional REDD+ son socializados equitativamente entre hombres y mujeres aprovechando la oportunidad a través de las radios comunitarias. ➤ Procesos de adquisición de derechos de tierras (incluso de falta de certeza jurídica, regularización de tenencia y restricciones de acceso a mujeres y grupos vulnerables), ➤ Aprovechamiento de los recursos forestales. ➤ Acceso e implementación de programas de incentivos forestales. ➤ Reforzamiento de medidas de protección y control forestal sobre actividades de tala ilegal y sobre uso de la leña.
Derechos de Pueblos indígenas y comunidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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). ➤ Falta de reconocimiento y respeto de prácticas y conocimientos tradicionales y ancestrales.
Distribución de beneficios	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Situaciones de inadecuado reconocimiento y valorización económica de los bienes y servicios ambientales asociados a los bosques (en particular los derechos de carbono). ➤ No hay reconocimiento de Titulares de derechos (en particular, las comunidades y mujeres) que se encontraban en la zona antes de la declaración de áreas protegidas.
Otros	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Otros vinculados a la implementación de la Estrategia Nacional REDD+.

8 Estructura Institucional y operativa del MIAQ

En su estructura administrativa, el MIAQ está bajo la coordinación y gestión del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN) y en su estructura operativa, estará bajo la gestión de las oficinas regionales y departamentales del Instituto Nacional de Bosques (INAB), el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación (MAGA), MARN y el Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP), instituciones que en su conjunto conforman el Grupo de Coordinación Interinstitucional (GCI) siendo la plataforma inter gubernamental sobre REDD+ en Guatemala. También se considera dentro de la estructura Operativa la participación de las municipalidades, con el objeto de que todo aquel que tenga la necesidad de solicitar información o expresar una queja respecto del diseño e implementación de la estrategia REDD+ tenga varias instancias a su alcance.

Respeto a las instituciones, la temática que aborda cada una y los mecanismos que hoy manejan se describe en la Figura 3.

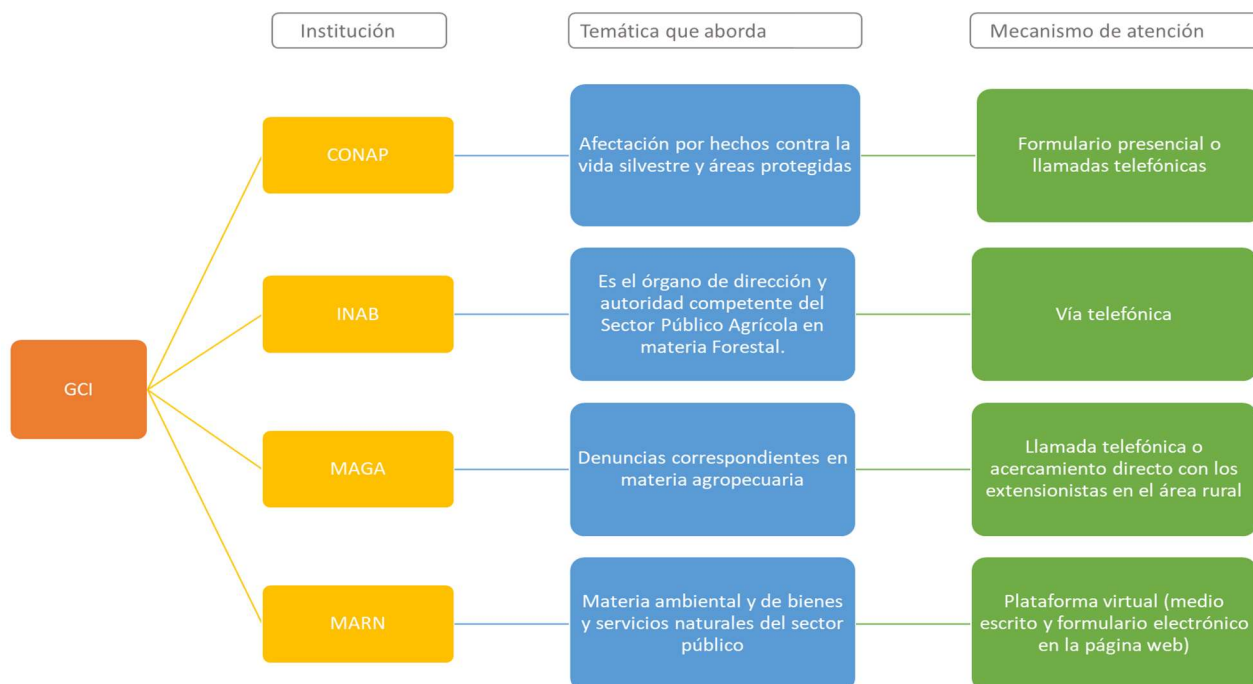


Figura 3. Temática que aborda cada institución y sus mecanismos actuales de atención

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).

Se considera 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 CONAP, MAGA, INAB, y MARN y el usuario.

- 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 contempla el MIAQ es la siguiente:



Figura 4. 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 usuario pueda 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 usuario pueda 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 usuario pueda 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 un encargado 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 usuario pueda 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 usuario también pueda 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 apoyo³.

En este contexto, el MIAQ viene a complementar los mecanismos de atención de quejas existentes en las diferentes instituciones y demás entidades vinculadas a los bosques y los recursos naturales en general, específicamente en temáticas relativas al diseño e implementación de la ENREDD+.

En concordancia con el objetivo y las funciones definidas para el MIAQ, este mecanismo busca analizar, entregar las *directrices* y dar seguimiento a la solicitud o reclamo ingresada, para su potencial solución, procurando que ésta no llegue a transformarse en un conflicto de mayor envergadura.

*Estas directrices proporcionan propuestas de resolución de los conflictos, sin embargo, será responsabilidad de la institución a quien le corresponde la temática de la queja, **facilitar y concretar en el ámbito de su competencia, las acciones propuestas para la resolución a la solicitud de información, queja o conflicto**⁴.*

3 Climate Law&Policy, UICN, Winrock, 2017. Diseño y Ruta de Implementación del Mecanismo de Información y atención a quejas. Producto 15. Pag 15-16

⁴ Propuesta (ACUERDO MINISTERIAL XX-2020), REGLAMENTO DEL MECANISMO DE INFORMACION Y ATENCIÓN DE QUEJAS (MIAQ). **ARTÍCULO 10.-RESPONSABILIDAD DE SOLUCIÓN DE QUEJAS.** *La responsabilidad final de dar solución al usuario que presente una consulta, solicitud de información o queja, recaerá sobre la institución a quién le corresponde la temática de la queja. Las directrices del MIAQ proporcionan respuestas de resolución de conflictos, sin embargo, será responsabilidad de la institución a quién le corresponde la temática, facilitar y concretar en el ámbito de su competencia, las acciones propuesta para la resolución a la solicitud de información, queja o conflicto.*

9 Modalidades de atención

El MIAQ, considera la atención presencial, telefónica y virtual mediante las sedes institucionales existentes a nivel tanto nacional, departamental, municipal y local, en todo el país, en dónde se dispondrá de los medios para que los diferentes usuarios puedan ingresar sus solicitudes en temática forestal, silvo-agropecuaria y ambiental, vinculadas al diseño e implementación de la ENREDD+. Así este mecanismo será clave para el seguimiento y monitoreo de la ejecución de las acciones y para el mantenimiento de una vía de comunicación permanente, desde la población dependiente o relacionada con los bosques y recursos vegetacionales, especialmente aquellas comunidades locales y población vulnerable, con las instancias internas de las diferentes instituciones relacionadas con la Estrategia Nacional REDD+.

Las modalidades de atención existentes son:

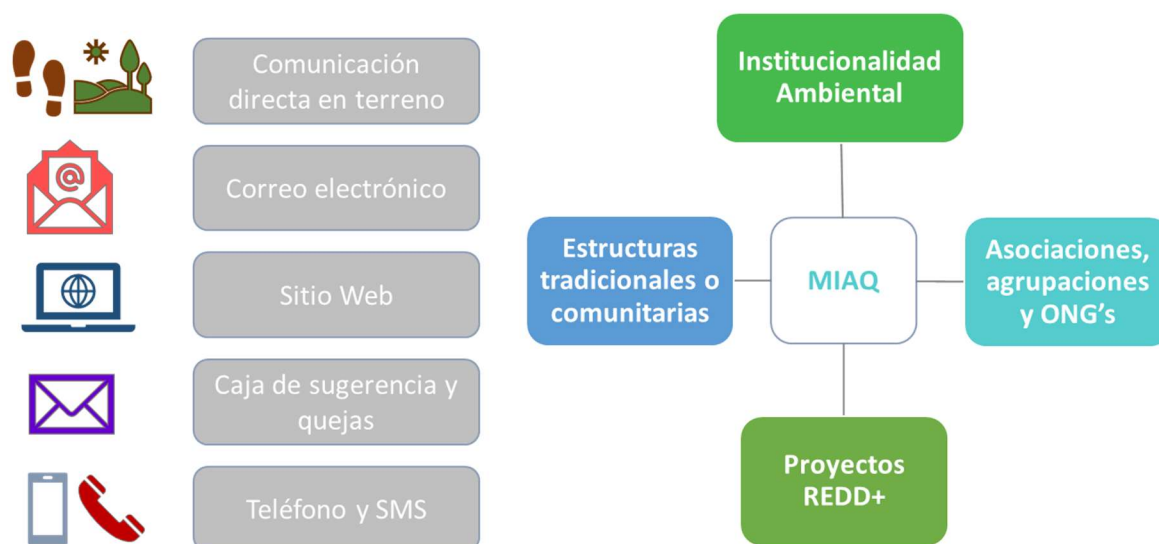


Figura 5. Modalidades de atención de solicitudes

En miras de cumplir con el objetivo de que este mecanismo esté al alcance de todos, especialmente de las comunidades locales, es importante destacar que se contará con el apoyo de las oficinas regionales de gobierno las que cuentan con funcionarios que facilitarán la traducción a idiomas locales (por ejemplo, en los procesos de diálogo desarrollados para el proceso nacional REDD+) y cuando la interacción para las quejas sea vía llamadas telefónicas y, en caso sea necesario, se apoyará al usuario(a) para que sea atendido en su idioma materno”.

10 Procedimientos de atención de solicitud de información y quejas

El proceso de atención de quejas del MIAQ, se desarrolla en 6 etapas generales claramente establecidas:



Figura 6. Etapas generales del MIAQ

* Los plazos tanto de las etapas de Implementación y Monitoreo, son relativos y variables ya que dependerán del tipo de actividad a llevar a cabo y los procedimientos existentes a nivel institucional para implementarlo⁵, como por ejemplo los plazos de presentación y aprobación de los Planes de Manejos que funcionan en INAB.

Cada una de estas etapas (algunas incluyen subetapas) involucra una serie de actividades, con responsables definidos, que buscan una atención efectiva de la queja en un marco de transparencia y confianza para el usuario y en un plazo razonable de acción. En la Tabla 2 se entrega la descripción de las actividades consideradas en cada etapa y subetapa, las que se grafican en el diagrama de la Figura 7.

Tabla 2. Descripción de procedimiento del MIAQ

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable	Plazos
Recibo	1 Se recibe la solicitud de información o queja, en formato físico, en cada una de las oficinas institucionales o municipales, o en terreno.	Secretaría o Técnico institucional	3 días hábiles
	2 Si la queja es por comunicación directa con el técnico, éste debe llenar el formulario físico con los antecedentes descritos por el afectado. Las quejas realizadas por medios electrónicos llegarán directo al experto MIAQ.	Técnico institucional si es físico, o directo al experto MIAQ (SIREDD) si es electrónico o llamada o MNS	

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable	Plazos
	3 Envío de Formulario al experto en MIAQ: enviar diariamente las solicitudes o quejas recibidas a través de carta, o en la caja de sugerencias y quejas o aquellas recibidas en terreno, a la central del MIAQ en la oficina nacional del MIAQ.	Secretaría o Técnico institucional	
Registro	4 El experto en MIAQ, deberá Ingresar el/los formularios recibidos a la Base de Datos del MIAQ, completando así el registro de la Queja, y quedando disponible tanto para el MIAQ como para las oficinas de las diferentes instituciones y de quien quiera consultar, asegurando con esto la transparencia del proceso desde el inicio. En este registro se debe respetar el anonimato si así es requerido por el usuario.	Experto MIAQ	
Admisibilidad	5 Analizar la queja, desde la Categoría de queja en que se enmarca y según la Opción estratégica en la que se incluiría	Experto MIAQ	2 días hábiles
	6 A partir del análisis anteriormente echo, se evalúa la Competencia del MIAQ para poder abordar la queja recibida.	Experto MIAQ	
	7 Si no es de competencia del MIAQ, derivar o remitir la queja a otro mecanismo idóneo	Experto MIAQ	
	8 Si es de competencia del MIAQ, se comunica al afectado el registro de su solicitud y su estado de admisibilidad, indicándole el número de seguimiento de su queja.	Experto MIAQ	
	9 El experto, con los antecedentes existentes y con la evaluación de que la queja es de competencias y puede abordarla el MIAQ, deriva la solicitud o queja recibida a la institución correspondiente según temática principal de la queja (MARN, MAGA, INAB, CONAP) (Figura 3).	Experto del MIAQ	
	10 En cada institución el delegado departamental estará a cargo de recibir y gestionar el abordaje de la/s queja/s recibidas y que son de competencia de su institución.	Delegado Departamental institucional	
	11 Si el usuario/a solicita información del servicio. Se entrega respuesta inmediata.	Delegado Departamental institucional	
Investigación	12 El delegado debe asignar la solicitud o queja recibida, a un técnico de la institución para que realice la investigación del caso.	Delegado Departamental institucional	15 días hábiles
	13 El delegado departamental deberá también seleccionar, si así lo amerita la queja, a uno o dos Especialistas independientes (según temática y complejidad), que, junto al técnico institucional definido, conformarán el Equipo de Evaluación Independiente (EEI).	Delegado Departamental institucional	

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable	Plazos
	<p>14</p> <p>Recopila antecedentes para identificar los asuntos clave que ayudan a determinar si es posible y de qué manera se podrá resolver: considera contacto con el demandante y otras partes involucradas y/o pertinentes. Se debe responder a las siguientes preguntas mínimas:</p> <p><i>¿Quiénes son las partes interesadas y relevantes?</i> <i>¿Cuál es la queja o quejas?</i> <i>¿Qué solicita el reclamante y por qué?</i> <i>¿Cuál es la posición de la otra parte?</i> <i>¿Cuál es el derecho u obligación legal que ha sido violado o no reconocido?</i> <i>¿Qué evidencia se tiene para fundamentar la queja?</i> <i>¿Existen testigos y si es así, quiénes son y cuál es la información que brindan?</i> <i>¿Cuál es la resolución solicitada por el reclamante?</i></p>	EEl	
Selección de enfoque	<p>15</p> <p>Con los antecedentes recopilados y el análisis del EEl, se debe analizar la queja según su complejidad asignándole un Enfoque de Resolución.</p> <p><i>Enfoque 1: Queja con solución simple</i> <i>Enfoque 2: Conflicto o queja entre dos usuarios del bosque</i> <i>Enfoque 3: Conflicto o queja entre usuario del bosque y sector privado</i></p>	EEl	5 días hábiles
	<p>16</p> <p>Se elabora una propuesta de resolución según enfoque:</p> <p><i>Enfoque 1: propuesta y reunión con el técnico de la institución;</i> <i>Enfoque 2: Mediación por el técnico de la institución</i> <i>Enfoque 3: Mediación por un experto externo</i></p>	Técnico institucional	
Evaluación y Respuesta	<p>17</p> <p>Se formula una respuesta por escrito sobre el proceso de decisión y resolución y se comunica al afectado personalmente.</p>	Técnico de la institución	15 días hábiles
	<p>18</p> <p>Si la queja es definida como <i>Enfoque 1</i>, el técnico de la institución se reúne con el afectado y la otra parte involucrada (si se da el caso) y discuten mutuamente la resolución propuesta por el EEl y la moldean en un proceso aceptable para ambas partes.</p>	Técnico institucional	
	<p>19</p> <p>Si la queja es definida como <i>Enfoque 2</i>, el técnico de la institución ejercería como mediador entre ambas partes, para lo cual diseñará un plan de mediación y se reunirá con ellas, para darles a conocer la propuesta de resolución y proceder a la mediación.</p>	Técnico institucional	
	<p>20</p> <p>Si la queja es definida como <i>Enfoque 3</i>, el experto externo ejercería como mediador entre ambas partes, para lo cual diseñará un plan de mediación y se reunirá con ellas, para darles a conocer la propuesta de resolución y proceder a la mediación.</p>	Técnico institucional o el mediador externo	
	<p>21</p> <p>El técnico de la institución o el mediador externo, formula una respuesta por escrito sobre el proceso de decisión y resolución (proceso verbal), que debe considerar:</p> <p><i>i) la queja y los antecedentes que se están tomando en consideración en la propuesta de resolución y en la respuesta que dará por resuelta la queja,</i> <i>ii) la opinión de cada parte sobre los temas abordados,</i> <i>iii) la justificación de la decisión alcanzada por los involucrados, iv) la decisión alcanzada y el enfoque de la resolución.</i></p>	Técnico institucional	

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable	Plazos
	22 Se le comunica en persona al afectado la resolución final propuesta, y se le explica paso a paso cómo se obtuvo la misma y la propuesta de implementación.	Técnico institucional	
	23 Se sube el registro de la resolución final propuesta al MIAQ para conocimiento del Experto y de todas las instituciones y usuarios.	Técnico institucional	
Implementación	24 Si hay acuerdo con la resolución, las partes firmarán un convenio, con la obligación de cumplir con lo estipulado en él. Este convenio será subido a la plataforma del MIAQ, para conocimiento del experto y del resto de los involucrados.	Técnico institucional y partes involucradas	5 – 10 días hábiles ⁵ (variable para las acciones de implementación)
	25 Si no se encuentra una solución aceptable, se revisará nuevamente el enfoque y se presentará una nueva alternativa de resolución.	EEI	
	26 Si nuevamente no se encuentra una solución aceptable, a través de un recurso de reposición, se podrá elevar la queja al segundo nivel: coordinador regional institucional.	Coordinador regional institucional	
	27 Si tampoco se encuentra una solución, a través de un recurso de reposición, se podrá elevar la queja al tercer nivel: GCI territorial que le dará un tratamiento colegiado.	GCI territorial	
	28 Resolución de implementación: a través de las estructuras de toma de decisiones de las diferentes instituciones, se decidirá qué dirección, dependencia o unidad se encargará de implementar la resolución propuesta.	Técnico institucional	
	29 Se registrará en el MIAQ la Resolución de Implementación definida, anunciando los responsables de esta.	Técnico institucional	
	30 El experto MIAQ, emitirá un comunicado formal de la <u>Queja Resuelta</u> , en la que se detalle la resolución y los procedimientos de implementación acordado. Este comunicado formal se registrará en el MIAQ, como documento de respaldo, y será de carácter público.	Experto MIAQ	
Monitoreo	31 Monitoreo de la implementación de la resolución de quejas: Seguimiento de actividades de implementación y conformidad del demandante. El técnico deberá registrar en el MIAQ, los avances en la implementación, según el cronograma establecido.	Técnico institucional y Experto MIAQ	3 - 12 meses (variable) ⁵

⁵ Existe un desfase temporal entre el momento en que el usuario firma el acuerdo de implementación y por lo tanto se asume la queja resuelta, y la actividad de implementación propiamente tal. El tiempo considerado para presentarle al usuario la propuesta y que se firme el acuerdo, es de 5 a 15 días, sino embargo para la implementación de la actividad concreta acordada, es variable y puede tomar incluso meses, dado que depende de la institución a la que corresponde y sus procesos.



Figura 7. Diagrama de procedimiento del MIAQ

11 Protocolo y procedimiento de atención ciudadana

El propósito del MIAQ es proporcionar una respuesta accesible, rápida y eficaz a las partes interesadas, en especial a los grupos vulnerables, sobre la implementación de las acciones de la Estrategia Nacional REDD+.

Con el objeto de cumplir con este propósito, es importante que los funcionarios presten la adecuada atención a los usuarios en la orientación, información y acogida, de sus reclamos, solicitudes y sugerencias, procurando que reciban los servicios y beneficios que pretende entregar la ENREDD+ y la institución a la que acuden, con las mejores condiciones de transparencia, eficiencia y oportunidad.

Para esto, en el contexto del país, será necesario que exista en la institución alguien que maneje el idioma local, en caso de que llegue un usuario que no hable español y será necesario también contar con el formulario en las lenguas locales.

Un protocolo de atención ciudadana es determinar de qué forma serán atendidas las personas en los diversos espacios de atención. En este contexto, para una correcta entrega de atención al usuario se sugiere tener en cuenta las siguientes indicaciones al momento de atención, que aplica para cualquier modalidad de atención presentada:

I. Recepción del usuario

Cuando el/la usuario(a) ingresa a la Oficina institucional, a la Municipalidad o se acerca al técnico institucional en terreno, lo primero que hay que distinguir es si viene en busca información u orientación, o bien requiere otro servicio por parte de la institución.

Es importante tener en cuenta que es en la recepción donde el/la usuario(a) se crea la primera imagen referida al mecanismo de atención, difícil de modificar con posterioridad. Por lo tanto, en la Acogida es necesario:

- En lo verbal; manifestar en un saludo cordial y dentro de lo posible referirse a la persona por su nombre. Esto permite que la atención sea más personalizada.
- En lo corporal; una actitud de acogida se observa en el gesto de mirar a la persona directamente mientras se le da la bienvenida.
- Es muy probable que la persona se encuentre enfrentando una situación difícil y que su estado de ánimo sea de especial sensibilidad, ya sea por:
 - Desilusión, por no obtener solución a su problema
 - Rabia, por no ser bien atendida en alguna institución
 - Ansiedad, ocasionada por algún problema

Es por esto, la importancia y lo relevante de la acogida, con la que se debe buscar comunicarle a la persona que está en el lugar correcto, donde hay alguien dispuesto a escucharla.

II. Proceso de escucha: identificación de necesidades

Esta es la etapa de escuchar e interpretar. Es necesario escuchar con atención, para detectar cuál es el sentido de la visita y de este modo poder entregar una orientación correcta para la solución de sus problemas. Por ejemplo, se puede empezar preguntando ¿En qué le puedo ayudar?, ¿Qué necesita?

Se pueden dar situaciones distintas:

1. Usuarios(as) que ingresan por simple curiosidad y quieren conocer características generales de la Estrategia Nacional REDD+ y si es cierto y cómo funciona el MIAQ. Se entrega una explicación sencilla y se puede apoyar esta con la entrega de folletos o invitarlos(as) a acercarse a un computador y mostrarles la plataforma del MIAQ.
2. Usuario(a) que sepa exactamente lo que requiere. Personas con dudas concretas o quejas respecto a la Estrategia Nacional REDD+ y la implementación de la estrategia, y con la intención de manifestarlo a través de unos de los medios del MIAQ. En esos casos la atención es directa y rápida y se sigue el procedimiento detallado anteriormente.
3. Personas que llegan desorientadas y que no son capaces de plantear el motivo concreto que las lleva a acercarse a la institución y menos al MIAQ. En esos casos se debe mantener una actitud cordial, animando a la persona a plantear abiertamente su solicitud, en forma paciente; Hacerle preguntas y guiar la conversación de modo que la persona pueda ir reconstruyendo y aclarando su propia situación. Sin embargo, hay que tener claro que en algunos casos la mejor ayuda para la persona es simplemente ser escuchada.
4. Personas que llegan directamente a plantear un problema, pero en el desarrollo de la conversación, les surgen otros problemas, consultas o reclamos. Para eso, es importante llegar al fondo del problema, poniendo atención en que la persona no se sienta invadida en su privacidad. En estos casos es necesario plantearle al usuario(a) las distintas soluciones que puedan existir y describir el proceso del MIAQ para abordar sus problemas.

Generalmente en las oficinas regionales de gobierno cuentan con funcionarios que facilitan la traducción a idiomas locales, por lo tanto, cuando la interacción para el recibo de solicitudes ya sea vía llamadas telefónicas o personalmente lo requiera, se apoyará al usuario(a) para que sea atendido en su idioma materno”.

III. Tipificación de la Solicitud

Este procedimiento es interno, el técnico institucional lo realiza cuando tiene claro el por qué la persona acudió a la oficina institucional.

Las Solicitudes Ciudadanas están definidas de la siguiente manera:

Consultas: Corresponde a las demandas de información y orientación sobre programas o beneficios sociales del Estado, trámites o puntos de acceso. Se refieren principalmente a requisitos necesarios, lugares de postulación, fecha de vencimiento, etc. (Ej. Solicitud sobre postulación a incentivos forestales).

Opiniones: Se definen como solicitudes de juicio en la cual el usuario/a expresa una idea o un modo de sentir sobre algún tema determinado, relacionado con algún aspecto de la realidad nacional, o bien, de una situación dada (Ej.: Opinión general sobre los talleres participativos realizados en el marco de la ENREDD+).

Sugerencias: Es aquella proposición, idea o iniciativa que ofrece o presenta una persona para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública (Ej.: Realizar rondas de asistencia técnica y monitoreo en áreas en que se están llevando proyectos REDD+ para verificar la vitalidad de los bosques involucrados en los proyectos específicos).

Reclamo o Queja: Es aquella solicitud en donde el/la usuario(a) exige, reivindica o demanda una solución, ya sea por motivo general o particular, referente al desarrollo indebido de un servicio público en el marco de la ENREDD+ o la inatención oportuna de una solicitud, o conflictos con los vecinos provocados en el contexto de la implementación de una actividad REDD+, o bien, la manifestación de descontento o disconformidad frente a una conducta irregular de uno(a) o varios funcionarios(as) públicos(as) (Ej.: reclamo por mala atención telefónica, o descortesía de un técnico institucional en terreno, reclamo por respuesta inoportuna del correo electrónico).

Felicitaciones: Es aquella declaración explícita de satisfacción por parte del usuario por el servicio recibido, ya sea por la calidad de la información, la rapidez, la efectividad en la solución del problema o el buen trato que se le otorgó. Este tipo de manifestación también debe ser registrada y darse a conocer, pues aporta a la motivación del personal e incentiva a la mejora continua del trabajo.

Solicitudes de Información Pública: Se refiere a todo requerimiento de información de parte de los usuarios, que se encuentre contenida en actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos y acuerdos, así como toda la información que se elabora con presupuesto público, relativa al diseño e implementación de la ENREDD+ (beneficios, salvaguardas, estadísticas de monitoreo, etc), salvo las excepciones legales⁶.

Por ello, si la solicitud se refiere a una Consulta, Opinión, Sugerencia, Felicitación o Solicitud de Información, esta debe ser acogida y respondida, de manera inmediata, a menos que requiera de gestiones, en tal caso se debe explicar al usuario el proceso y los plazos de respuestas.

⁶ En base a lo establecido en el MINSEGPRES. 2010. Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, SIAC. Guía Metodológica 2010. Chile

Si corresponde a una Reclamo o queja, debe iniciar el proceso de recibo y registro de los datos de la persona y continuar con el proceso ya detallado anteriormente (Tabla 2 y Figura 7).

IV. Respuesta a la solicitud

Una vez que se tiene claro el tipo de solicitud, se procede a entregar la información y orientación respectiva.

En caso de ser una opinión, sugerencia, reclamo o queja, se invita a la persona a dejar constancia en el formulario. Para eso el técnico institucional le explica que también es posible realizar una solicitud vía Internet y que los procedimientos y plazos de respuestas son los mismos.

Es necesario además explicarle el procedimiento que tiene ese tipo de solicitud e insistir en que debe proporcionar todos los datos estipulados. También se le informa de los plazos que tiene cada una de dichas solicitudes. Para esto es recomendable y útil:

- Utilizar los materiales de apoyo: Sitios Web, material de difusión impreso de la ENREDD+, otros Ministerios o Instituciones.
- Si ya se conoce de antemano que se debe derivar a otra institución pública se explica el proceso a llevar a cabo.
- Si corresponde a casos complejos, con múltiples problemas, en que se requieren gestiones personales con la/s contrapartes para su orientación y/o resolución. Se explica el procedimiento y se lo invita y apoya en el llenado del formulario. Por lo general son casos más complejos y dichas gestiones necesitan seguimiento.

Es muy importante no generar falsas expectativas en los usuarios(as). La información que se entrega debe ser clara y precisa, y debe ser entregada por escrito cuando es mucha o cuando el/la usuario(a) lo requiera.

En el caso de los programas de incentivos forestales, beneficios o trámites es preciso entregar la siguiente información: *La descripción, los requisitos y la documentación necesaria, los lugares de postulación, el costo (si lo tiene) y las fechas determinadas para la postulación. Además, dejar muy claro que no hay una relación directa entre la entrega de información y la obtención del beneficio.*

V. Despedida e invitación

La despedida es importante por cuanto es la última impresión que tendrá la persona del servicio entregado. En esta etapa se señala a la persona por su nombre y se le invita a visitarnos nuevamente, ya sea para otra consulta o para contarnos cómo le fue en sus gestiones.

VI. Ingreso al Sistema de Registro

Es importante que el registro sea lo más “invisible” posible. En cada uno de los pasos es posible ir “capturando” información, a través del diálogo que se establece. En cuanto a la información que no se pueda deducir de la conversación, es importante que se explique al usuario(a) por qué la necesitamos; nos ayuda a mejorar el servicio si conocemos cuál es nuestro público objetivo.

12 Bibliografía

1. 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 (ENREDD+) bajo el mecanismo REDD+. Grupo de Coordinación Interinstitucional (MARN, MAGA, INAB y CONAP). Con el apoyo técnico y financiero del BID y FCPF. Guatemala. 2017at its twenty-first session.
2. Barquín, L., M. Chacón, SN Panfil, A. Adeleke, E. Florian y R. Triraganon. 2014. El conocimiento y las habilidades necesarias para participar en REDD+: un marco de competencias. Conservación Internacional, Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza, Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza, Centro de Capacitación Forestal de la Comunidad Regional. Arlington, Virginia, EE.UU. Pp.166. https://www.conservation.org/publications/Documents/CI_REDD-Marco-de-Competencias.pdf
3. Climate Law&Policy, UICN, Winrock, 2017. Informe del análisis de las plataformas y mecanismos de información y atención a quejas relevantes para la Estrategia REDD+, incluyendo un plan de acción para usarlas en el contexto de REDD+. Producto 14. Diseño y preparación de la Evaluación Estratégica Social y Ambiental (SESA), el Marco de Gestión Social y Ambiental (ESMF) y el Mecanismo de Información y Atención a Quejas (MIAQ). <http://www.marn.gob.gt/Multimedios/9983.pdf>
4. Climate Law&Policy, UICN, Winrock, 2017. Diseño y Ruta de Implementación del Mecanismo de Información y atención a quejas. Producto 15. Diseño y preparación de la Evaluación Estratégica Social y Ambiental (SESA), el Marco de Gestión Social y Ambiental (ESMF) y el Mecanismo de Información y Atención a Quejas (MIAQ).
5. FCPF, 2013. Guía de Orientación Conjunta FCPF – UNDP: Creación y Fortalecimiento de Mecanismos de Resolución de Reclamaciones BORRADOR Versión no.3. Diciembre 2013 <https://www.forestcarbonpartnership.org/sites/fcp/files/2014/January/D.2.%20Gu%C3%ADa-Orientaci%C3%B3n-MAR-FCPF-ONU-REDD-Borrador.pdf>
6. FCPF-UN-REDD, 2012. Directrices sobre la participación de las partes interesadas en la preparación para REDD+ con énfasis en la participación de los pueblos indígenas y otras comunidades cuyo sustento depende de los bosques. Abril 2012 <https://www.forestcarbonpartnership.org/sites/fcp/files/Documents/PDF/July2012/Guidelines%20on%20Stakeholder%20Engagement%20April%202012%20%28revision%20of%20March%2025th%20version%29-SPANISH.pdf>
7. FCPF, 2013. Marco metodológico del Fondo de Carbono del Fondo Cooperativo para el Carbono de los Bosques
 8. MINSEGPRES. 2010. Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, SIAC. Guía Metodológica 2010, 8 Edición. Ministerio Secretaría General de Gobierno de Chile....