

MINISTERIO DE AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES
(ACUERDO MINISTERIAL XX-2020)

REGLAMENTO DEL MECANISMO DE INFORMACION Y ATENCIÓN DE QUEJAS (MIAQ)

Guatemala, xx de xx de 2020

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política de la República establece que el Estado, las municipalidades y los habitantes del territorio nacional están obligados a propiciar el desarrollo social, económico, tecnológico que prevenga la contaminación del ambiente y mantenga el equilibrio ecológico y para tal efecto es preciso dictar las normas necesarias para garantizar el aprovechamiento de los recursos naturales, en donde la protección del ambiente se debe dar por medio del fortalecimiento de las medidas de mitigación que permitan a los guatemaltecos atender el cambio climático de forma adecuada.

CONSIDERANDO

Que Guatemala ha suscrito y ratificado convenios internacionales en materia de atención al Cambio Climático, como lo es la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC), el Acuerdo de París, el Protocolo de Kyoto y otros relacionados al tema, en donde se establecen las directrices para que los países puedan enfrentar de forma coordinada los efectos del cambio climático, cuyo objetivo es crear plataformas y mecanismos específicos para la generación de proyectos que permitan atender dicha vulnerabilidad.

CONSIDERANDO

Que el fin supremo del Estado es el bien común y en aras de proteger dicho bien común se ha promulgado la Ley Marco para Regular la Reducción de la Vulnerabilidad, la Adaptación Obligatoria ante los Efectos del Cambio Climático y la Mitigación de Gases de Efecto Invernadero, Decreto 7-2013, el cual en su artículo 22 mandata al Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales a la creación de un Registro de Proyectos de Remoción o Reducción de Gases de Efecto Invernadero para los procedimientos de divulgación, promoción, registro, validación, monitoreo y verificación de los proyectos que permitan a Guatemala tener acceso a los mercados voluntarios y regulados de carbono, así como a los mecanismos bilaterales y multilaterales de compensación y pago por servicios ambientales.

CONSIDERANDO

Que la Ley Marco para Regular la Reducción de la Vulnerabilidad, la Adaptación Obligatoria ante los Efectos del Cambio Climático y la Mitigación de Gases de Efecto Invernadero, Decreto 7-2013, en su artículo 20 mandata que, el Instituto Nacional de Bosques -INAB-, El Consejo Nacional de Áreas Protegidas -CONAP-, el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación -MAGA-, en coordinación con el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales -MARN-, ajustarán y diseñarán las 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 reduzcan las emisiones de gases de efecto invernadero y la conservación de los ecosistemas forestales.

CONSIDERANDO

Que la Ley Marco para Regular la Reducción de la Vulnerabilidad, la Adaptación Obligatoria ante los Efectos del Cambio Climático y la Mitigación de Gases de Efecto Invernadero, Decreto 7-2013, en su artículo 9 mandata a la creación del Sistema Nacional de Información sobre Cambio Climático, como medio de recopilación de antecedentes y datos directamente relacionada con cambio climático que sirva de fuente de información para las comunicaciones nacionales a las que está obligado el país.

ACUERDA,

Emitir el siguiente:

“REGLAMENTO DEL MECANISMO DE INFORMACION Y ATENCIÓN DE QUEJAS (MIAQ) DE LA ESTRATEGIA NACIONAL REDD+”

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- OBJETO. El presente reglamento tiene como objeto regular lo relativo al funcionamiento del proceso de Mecanismo de Información y Atención a Quejas (MIAQ) de la Estrategia de Reducción de Emisiones por Deforestación Evitada y Degradación de Bosques, Conservación y Manejo Sostenible de los Bosques e Incremento de los Stock de Carbono (REDD+) en sus tres fases (diseño, implementación y pagos por resultados). El MIAQ busca dar información y manejar de forma clara y efectiva quejas o conflictos derivados de la preparación e implementación de la Estrategia REDD+. Los objetivos específicos del MIAQ 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, identificar los problemas sistémicos, mejorar los resultados de REDD+, promover la rendición de cuentas en el país, y contribuir a promover la participación y empoderamiento de los usuarios de los bosques en REDD+.

ARTÍCULO 2.- DENOMINACION Y NATURALEZA. Al Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, que en este Reglamento también se denominará “MARN”, conforme a la ley, le corresponde:

- a) Coordinar el correcto funcionamiento del MIAQ
- b) Administrar la base de dato del MIAQ, por medio del Sistema Nacional de Información sobre Cambio Climático -SNICC-.
- c) Desarrollar términos de referencia para la selección del puesto de Experto MIAQ en el MARN, encargado de velar por la correcta y efectiva operación de atención de las solicitudes realizadas a través del mecanismo. Este cargo podrá ser asumido por un profesional o más de uno, según decisión del MARN.
- d) Seleccionar y subvencionar el personal para el cargo de Experto MIAQ o definir y atribuir este cargo y responsabilidad al personal existente.
- e) Capacitar a los delegados institucionales/enlaces REDD+ en el MARN, MAGA, INAB y CONAP en los procedimientos y aspectos técnicos de REDD+ y las categorías de queja a abordar por MIAQ, según las competencias de GCI.
- f) Diseñar un perfil de Especialista y establecer una lista de especialistas necesarios para conformar los equipos de evaluación independiente (EEI).
- g) Establecer una infraestructura telefónica y email electrónico en la oficina de atención del MIAQ.
- h) Definir los formularios a ser empleados para realizar por escrito las solicitudes ciudadanas.
- i) Sensibilizar y diseminar información sobre el MIAQ a nivel regional y local, proporcionando información sobre REDD+ y el procedimiento del MIAQ y sus modalidades de ingreso de solicitudes.
- j) Capacitar a integrantes de las estructuras de apoyo que conforman el sistema 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.

ARTÍCULO 3.- COMPETENCIA. Sin perjuicio de la competencia que otras leyes otorguen a dependencias del Estado, corresponde al Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN) la aplicación de este Reglamento.

ARTÍCULO 4.- DEFINICIONES. Para los efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

REDD+: Reducción de Emisiones por Deforestación Evitada y Degradación de Bosques, Conservación y Manejo Sostenible de los Bosques e Incremento de los Stock de Carbono.

ACTIVIDADES Y ACCIONES DE 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+.

SOLICITUDES: 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 ENDDBG).

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 ENDDBG (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

SISTEMA DE APOYO DEL MIAQ: 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.

SNICC: Sistema Nacional de Información sobre Cambio Climático

CAPITULO II

MECANISMO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS (MIAQ)

ARTÍCULO 5.- EL MECANISMO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS DE LA ESTRATEGIA NACIONAL REDD+ es un sistema que permite 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 de este sistema las partes interesadas podrán 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 ésta. 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.

El MIAQ no está destinado a sustituir al poder judicial u otras formas de acción legal y/o tradicional existentes en el país, sino que complementarlos. Este Mecanismo está enfocado a una etapa administrativa previa a una acción judicial.

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.

ARTÍCULO 6.-ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA. En su estructura administrativa el MIAQ está bajo la coordinación y gestión del 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) y el Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP), instituciones que en su conjunto conforman el Grupo de Coordinación Interinstitucional (GCI), siendo la plataforma Intergubernamental sobre REDD+ en Guatemala.

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, trasladando la información estadística a la oficina central en el MARN para su divulgación a través del SNICC.

ARTICULO 7.- ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LAS INSTITUCIONES Y PROYECTOS REDD+. La oficina central del MARN, actuará como el punto central para el registro, tramitación y monitoreo de las solicitudes y la derivación a la institución que corresponda.

Las oficinas respectivas del INAB, CONAP y MAGA, que recibe la solicitud desde el MARN, deberá, investigar la solicitud derivada y proceder a la propuesta de solución, de acuerdo a sus competencias:

EI CONSEJO NACIONAL DE ÁREAS PROTEGIDAS -CONAP-, atenderá la recepción de solicitudes, en materia de áreas protegidas y diversidad biológica.

EI INSTITUTO NACIONAL DE BOSQUES -INAB- atenderá la recepción de solicitudes competentes al Sector Público en materia Forestal, fuera de áreas protegidas.

EI MINISTERIO DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y ALIMENTACIÓN -MAGA- atenderán las solicitudes correspondientes en materia agropecuaria.

SISTEMA DE APOYO DEL MIAQ: Las funciones principales de este sistema de apoyo consistirán 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 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.

Con respecto a los roles y responsabilidades de los proyectos REDD+ y la Municipalidades, éstos formaran parte del Sistema de Apoyo del MIAQ, debiendo cumplir con las funciones que este sistema considera descritas anteriormente, según su jurisdicción:

PROYECTO REDD+ GUATECARBON, atenderá las denuncias únicamente aplicables al área jurisdiccional del proyecto.

PROYECTO FUNDACIÓN PARA EL ECODESARROLLO Y CONSERVACIÓN -FUNDAECO- por medio del Proyecto REDD+ Caribe, atenderá las denuncias en áreas protegidas Sierra Caral, Cerro San Gil, Sierra Santa Cruz, Río Sarstún, Punta de Manabique.

PROYECTO FUNDACIÓN DEFENSORES DE LA NATURALEZA -DFN- por medio del proyecto REDD+ Lacandón Bosques para la Vida, las solicitudes aplicables a la jurisdicción del proyecto en el parque Nacional Sierra Lacandón.

PROYECTO REDES LOCALES, atenderá las solicitudes únicamente aplicables al área jurisdiccional del proyecto.

NUEVOS PROYECTOS REDD+, pasarán a conformar parte del sistema de apoyo del MIAQ, debiendo atender las solicitudes en sus respectivas áreas jurisdiccionales.

MUNICIPALIDADES, actuarán como punto de recepción de solicitudes del MIAQ dentro del área del municipio, con la función posterior de trasladar las solicitudes recibidas a la central del MIAQ, que procederá a registrarlas y derivarlas a la institución que corresponda.

ARTÍCULO 8.- ROLES OPERATIVOS INTERNOS DEL MIAQ. Para el funcionamiento eficaz del MIAQ, el MARN definirá dos roles que deberán ser representados por uno o más profesionales:

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.

ESPECIALISTAS: 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.

ARTÍCULO 9.- ALCANCE 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, las instituciones del GCI, a cargo del MIAQ pueden usar recursos administrativos para lograr el cumplimiento del acuerdo.

En este contexto las CATEGORÍAS DE QUEJA a Abordar por le MIAQ se enmarcan en cinco categorías específicas:

1. Participación igualitaria plena y efectiva de las mujeres y hombres:

- a. 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 Nacional REDD+.
- b. Intercambio de información sobre REDD+
- c. Aplicación de procedimientos de participación, del Consentimiento Libre Previo e Informado para los Pueblos Indígenas y de integración de las consideraciones de género.
- d. Acceso equitativo y pertinente a la información por parte de mujeres y hombres:
- e. La información sobre REDD+ es accesible y de fácil comprensión para las partes interesadas, en particular para las comunidades indígenas y mujeres.
- f. 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.

2. Tenencia de la tierra y uso de recursos forestales:

- a. 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),
 - b. El aprovechamiento de los recursos forestales.
 - c. Acceso e implementación de programas de incentivos forestales,
 - d. Reforzamiento de medidas de protección y control forestal sobre actividades de tala ilegal y sobre uso de la leña.
- 3. Derechos de pueblos indígenas y comunidades**
- a. 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)
 - b. Prácticas y conocimientos tradicionales y ancestrales.
- 4. Distribución de beneficios:**
- a. 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)
 - b. Titulares de derechos no son reconocidos (en particular, las comunidades y mujeres) que se encontraban en la zona antes de la declaración de áreas protegidas.
- 5. Otras:** Vinculados a la implementación de la Estrategia Nacional REDD+

De esta forma el MIAQ viene a complementar los mecanismos de atención de quejas de las diferentes instituciones vinculadas a los bosques y los recursos naturales en general, específicamente en temáticas relativas a las tres fases de la Estrategia REDD+, de manera tal, que el MIAQ busca analizar y 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.

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.

ARTÍCULO 11.- FUNCIONES. Las funciones del MIAQ serán:

- a) Informar sobre:
 - i. Formalidades y condiciones para acceder a programas REDD+, como son los titulares, plazos, procesos de postulación, resultados, etc.
 - ii. Detalle de acciones y actividades REDD+ en cada territorio.
 - iii. Plazo para la tramitación de solicitudes de información u otros vinculados a REDD+.

- iv. Identificación de los / las responsables de los procedimientos, por institución y a nivel regional y local.
 - v. Documentación y antecedentes que deben acompañar las postulaciones al programa REDD+
 - vi. Documentación y antecedentes que deben acompañar las solicitudes de información u otras.
 - vii. Procedimientos para tramitar un beneficio, servicio o producto.
 - viii. Ubicación, competencia y horarios de las oficinas regionales y/o departamentales del MARN, INAB, CONAP y MAGA.
 - ix. Ubicación, competencia y horarios de los profesionales en terreno representantes del MARN, INAB, CONAP y MAGA.
 - x. Medios (o vías de acceso) por los cuales la ciudadanía puede acceder a la información.
 - xi. Medio (o vías de acceso) por los cuales la ciudadanía puede interponer una queja o manifestar un conflicto.
 - xii. Mantener un registro actualizado de los actos y documentos de solicitudes de información o quejas.
- b) Atender a los /las usuarios (as):
- i. Cuando encuentren dificultades en la tramitación de sus proyectos, solicitudes de información, quejas u otros.
 - ii. Cuando requieran saber en qué estado de avance se encuentra su solicitud dentro del servicio.
- c) Recibir y estudiar sugerencias.
- d) Recibir, responder y/o derivar solicitudes de información o quejas.
- e) Registrar las solicitudes ciudadanas
- i. 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

ARTÍCULO 12.- 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 donde se dispondrá de los medios para que los diferentes usuarios puedan ingresar sus solicitudes.

ARTÍCULO 13.- PROCEDIMIENTO. El proceso de atención de quejas del MIAQ, consta de 5 etapas:

- a) **RECIBO Y REGISTRO.** Por un periodo de 5 días hábiles.
- i. RECIBO; Se recibe la solicitud de información o queja, en formato físico, en cada una de las oficinas institucionales o municipales, o en terreno. El responsable de esta etapa será la secretaria o técnico institucional.

Si corresponde a una queja por comunicación directa con el técnico, éste debe llenar un formulario físico con los antecedentes. El responsable será el técnico institucional o directo al experto MIAQ si es por medios electrónicos.

Envío de formulario al experto MIAQ; se envía directamente las solicitudes o quejas recibidas por 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 (ubicada al interior del MARN). Plazo de 3 días hábiles.

- ii. **REGISTRO;** 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.

- iii. **ADMISIBILIDAD;** Analizar la queja, desde la Categoría de queja en que se enmarca y según la Opción estratégica en la que se incluiría. A partir del análisis anteriormente echo, se evalúa la Competencia del MIAQ para poder abordar la queja recibida. Si no es de competencia del MIAQ, derivar o remitir la queja a otro mecanismo idóneo.

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.

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). 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. Si el usuario/a solicita información del servicio. Se entrega respuesta inmediata. Plazo 2 días hábiles.

b) INVESTIGACIÓN. Por un periodo de 15 días hábiles.

- i. **ASIGNACIÓN;** El delegado debe asignar la solicitud o queja recibida, a un técnico de la institución para que realice la investigación del caso. 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).
- ii. **RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES;** Recopila antecedentes para identificar los asuntos clave que ayudan a determinar si es posible y de qué manera se podrá resolver.

c) SELECCIÓN DE ENFOQUE. Por un periodo de 5 días hábiles.

- i. **ANÁLISIS;** Con los antecedentes recopilados y el análisis del EEI, se debe analizar la queja según su complejidad asignándole un Enfoque de Resolución.
 - 1. **ENFOQUE UNO:** Queja con solución simple.
 - 2. **ENFOQUE DOS:** Conflicto o queja entre dos usuarios del bosque.
 - 3. **ENFOQUE TRES:** Conflicto o queja entre usuarios del bosque y sector privado.
- ii. **PROPUESTA DE RESOLUCIÓN.** Según enfoque.

1. ENFOQUE UNO; Propuesta de reunión con el técnico de la institución;
2. ENFOQUE DOS; Mediación por el técnico de la institución;
3. ENFOQUE TRES; Mediación por un experto externo.

d) **EVALUACIÓN Y RESPUESTA.** Por un periodo de 15 días hábiles. Se formula una respuesta por escrito sobre el proceso de decisión y resolución y se comunica al afectado personalmente.

- i. Si es ENFOQUE UNO, 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 EEI y la moldean en un proceso aceptable para ambas partes.
- ii. Si es ENFOQUE DOS, 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.
- iii. Si es ENFOQUE TRES, el especialista 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.
- iv. **RESPUESTA.** 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:
 1. 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,
 2. La opinión de cada parte sobre los temas abordados,
 3. La justificación de la decisión alcanzada por los involucrados,
 4. La decisión alcanzada y el enfoque de la resolución.
- v. **COMUNICACIÓN.** 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.
- vi. **REGISTRO.** Se sube el registro de la resolución final propuesta al MIAQ para conocimiento del Experto y de todas las instituciones y usuarios.

e) **IMPLEMENTACIÓN.** por un período de 5 a 10 días hábiles.

- i. **CONVENIO.** Si hay acuerdo con la resolución, las partes firmarán un convenio, con la obligación de cumplir con lo estipulado en él. El convenio se sube a la plataforma MIAQ, para conocimiento del experto y del resto de los involucrados.
- ii. **NUEVA ALTERNATIVA.** Si no hay acuerdo o solución aceptable, se revisará nuevamente el enfoque y se presenta una nueva alternativa.
- iii. **RECURSO DE REPOSICIÓN UNO.** Si nuevamente no hay acuerdo o solución aceptable, a través de un recurso de reposición, se podrá elevar la queja al segundo nivel: Coordinador Regional Institucional.
- iv. **RECURSO DE REPOSICIÓN DOS.** Si nuevamente no hay acuerdo o solución aceptable, a través de un recurso de reposición, se podrá elevar la queja al tercer nivel: GCI Territorial que le dará un tratamiento colegiado.

- v. **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.
 - vi. **REGISTRO:** Se registrará en el MIAQ la resolución de implementación definida, anunciando los responsables de esta.
 - vii. **COMUNICADO:** El experto del MIAQ emitirá un comunicado formal de la Queja Resuelta, 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
- f) **MONITOREO.** por un período de 3 a 12 meses.
- i. **MONITOREO DE LA IMPLMENTACIÓN DE 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.

ARTÍCULO 14.- PROTOCOLO. El MIAQ deberá establecer un protocolo de atención ciudadana que deberá contener, al menos, los siguientes procedimientos:

- a) **Recepción del usuario:** Cuando el/la usuario(a) ingresa a la Oficina institucional, a la Municipalidad o se acerca al técnico institucional en terreno, se debe determinar si viene en busca información u orientación, o bien requiere otro servicio por parte de la institución.
- b) **Proceso de escucha e identificación de las necesidades:** etapa de escuchar e interpretar el motivo de la visita del usuario para poder entregar una orientación correcta para la solución de sus problemas
- c) **Tipificación de la solicitud:** procedimiento interno, en el que el técnico institucional identifica si la solicitud es una Consulta, Opinión, Sugerencia, Felicitación, Solicitud de Información o queja.
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.
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 de resolución del MIAQ.
- d) **Respuesta:** procedimiento de entrega de la información y orientación respectiva según el tipo de solicitud. Se explica el procedimiento y los plazos que tiene cada una de las etapas según tipo de solicitud.
- e) **Despedida:** cierre de la atención de la recepción de la solicitud del usuario, a través de una despedida cordial y en un tono en que éste se sienta bienvenido ante cualquier otra solicitud.
- f) **Ingreso al Sistema de Registro:** ingreso al formulario de registro del MIAQ la información capturada durante la atención al usuario.

ARTÍCULO 15.- CANALES DE INGRESO DE SOLICITUD Y QUEJA

- a. VÍA TELEFÓNICA: se dispondrá de un número de teléfono gratuito. La información será utilizada para completar un formulario, que posteriormente se enviará a las oficinas del MARN/MIAQ REDD+.
- b. VÍA ESCRITA: por Correo electrónico: se creará una dirección de correo electrónico a la dirección del MARN/MIAQ REDD+. Los correos electrónicos serán recibidos directamente por el Experto MIAQ, quien registrará la información. O mediante Cartas: cartas con el formulario pueden ser entregada al técnico en campo, técnico alocado en cada oficina departamentales del MARN, INAB, CONAP y MAGA; o en el sistema de apoyo del MIAQ.
- c. FORMULARIO DISPONIBLE EN LÍNEA: formulario disponible en línea en la página web del MARN.
- d. PERSONALMENTE: dirigiéndose a los técnicos institucionales en terreno o acercándose a las oficinas de las instancias del GCI: MARN/Departamental, MAGA/Departamental Oficinas CONAP, INAB (Central, Regional o Subregionales) o en las Oficinas Forestales Municipales o en el sistema de apoyo del MIAQ.
- e. DEPOSITANDO LA QUEJA EN BUZONES FÍSICOS: ubicadas en las oficinas de las instancias del GCI: MARN/Departamental, MAGA/Departamental Oficinas CONAP, INAB (Central, Regional o Subregionales) o en las Oficinas Forestales Municipales o en el sistema de apoyo del MIAQ. Cada oficina deberá tener estos formularios disponibles.

CAPÍTULO III

DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

ARTÍCULO 16. CASOS NO PREVISTOS. Los casos no previstos serán resueltos por del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, en coordinación con otras instituciones según se considere pertinente.

ARTÍCULO 17.- VIGENCIA. El presente Reglamento empezará a regir inmediatamente después de su publicación en el Diario de Centro América, órgano Oficial del Estado

COMUNÍQUESE