



# Mecanismos de Atención a Reclamos



Una sesión conjunta por



**Juan Dumas, Norma Pedroza y Javier Jiménez**

**Taller Regional de Construcción de Capacidades para la Inclusión Social en la etapa preparatoria de REDD+**

Antigua, Guatemala - 23 de Enero de 2014



# **Mecanismos de Atención a Reclamos**

**¿Qué son y cuál es su relevancia para REDD+?**

**Juan Dumas**

**Taller Regional de Construcción de Capacidades para la Inclusión Social en la  
etapa preparatoria de REDD+**

**Antigua, Guatemala - 23 de Enero de 2014**

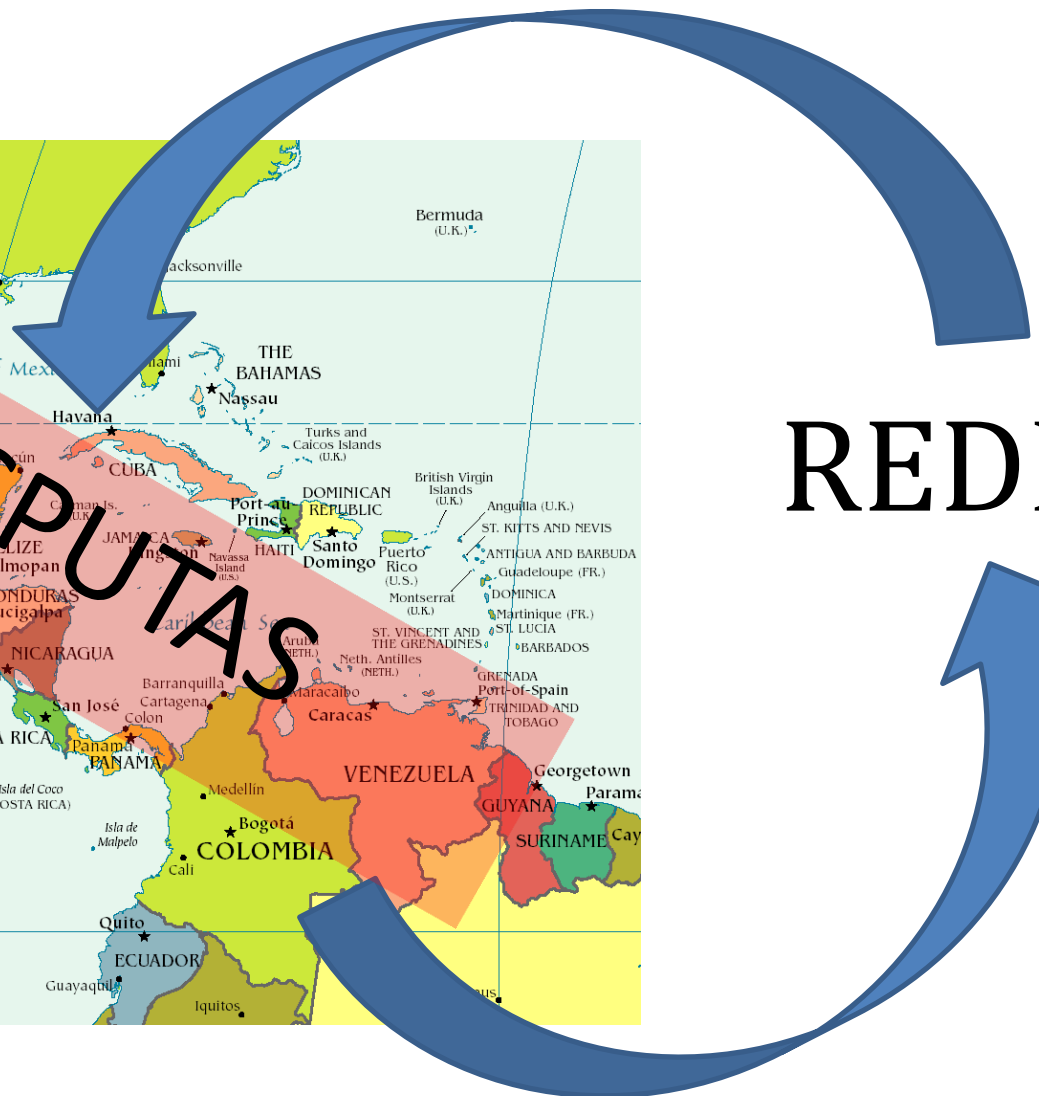
# ¿Qué entendemos por mecanismos de atención a reclamos?



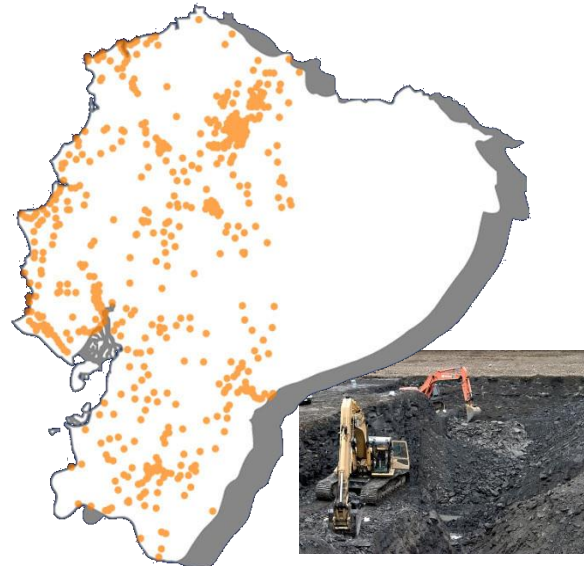
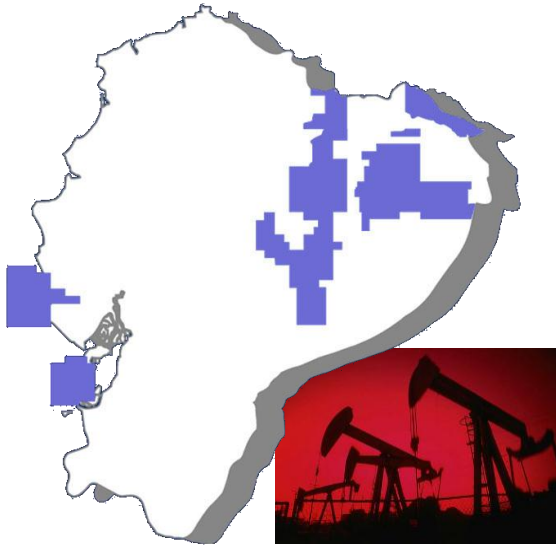




REDD+



# Las disputas en torno a REDD+ tienen raíces profundas



Este mapa ha sido preparado únicamente para usos pedagógicos y no pretende reflejar el estado actual de la situación.

## Causas profundas de las disputas

Políticas incoherentes e incompatibles

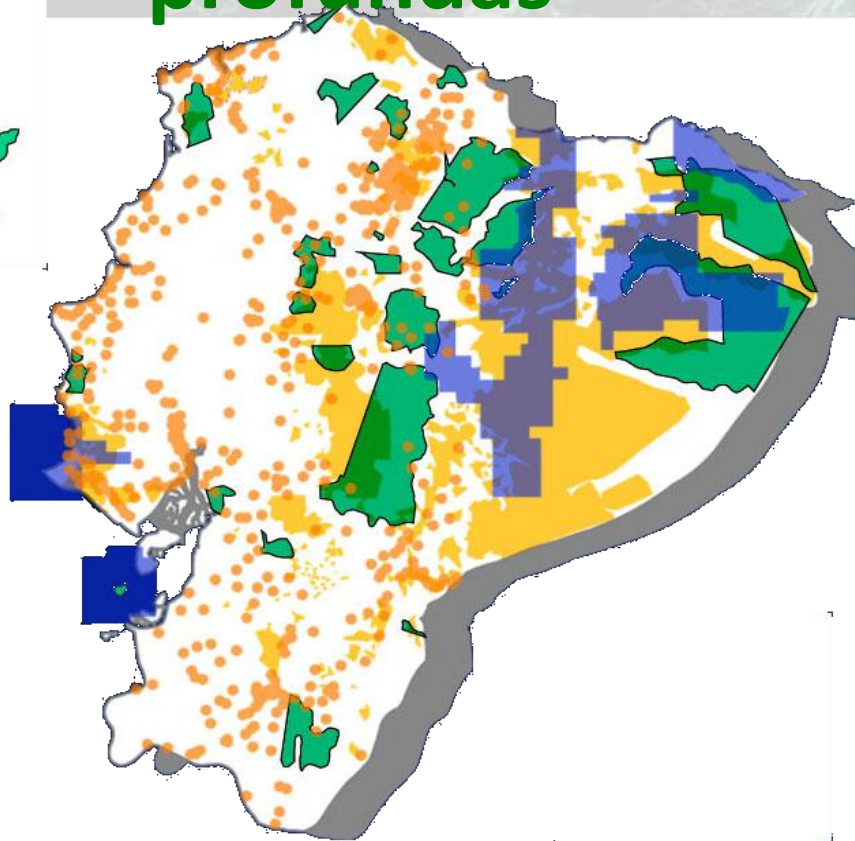
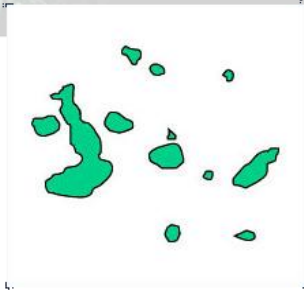
Débil planificación de uso del suelo

Inseguridad en materia de derechos de propiedad sobre tierra y recursos

Ausencia de Instituciones del Estado

Inequidad estructural y Participación Limitada

# Las disputas en torno a REDD+ tienen raíces profundas



Este mapa ha sido preparado únicamente para usos pedagógicos y no pretende reflejar el estado actual de la situación.

## Causas profundas de las disputas

Políticas incoherentes e incompatibles

Débil planificación de uso del suelo

Inseguridad en materia de derechos de propiedad sobre tierra y recursos

Ausencia de Instituciones del Estado

Inequidad estructural y Participación Limitada

# Cuando REDD+ se implemente, las disputas probablemente aparecerán a nivel local en forma de reclamos

¡Quieren llevarse mi tierra, mis bosques y mi carbono!

¿Dónde está el dinero que me prometieron?



Reclamos individuales

**Causas profundas de las disputas**

Políticas incoherentes e incompatibles

Débil planificación de uso del suelo

Inseguridad en materia de derechos de propiedad sobre tierra y recursos

Ausencia de Instituciones del Estado

Inequidad estructural y Participación Limitada



# Los reclamos pueden escalar si no son atendidos temprano



¿Negociación?

Acción policial

Comunidad y aliados se manifiestan a nivel nacional

COMITÉ DE CRISIS DE ALTO NIVEL

TRIBUNALES DE JUSTICIA

Bloqueo de vías

Sin atención

Queja formal de la comunidad

Sin atención

Reclamos individuales

MECANISMO DE ATENCIÓN A RECLAMOS

MEDIACIÓN

Causas profundas de las disputas

Políticas incoherentes e incompatibles

Ausencia de Instituciones del Estado

Débil planificación de uso del suelo

Inequidad estructural y Participación Limitada

Inseguridad en materia de derechos de propiedad sobre tierra y recursos

DIÁLOGO SOBRE POLÍTICAS:  
- PREPARACIÓN PARA REDD+  
- SESA



# Recapitulación – Definiciones

**Retroalimentación:** Opinión sobre el desempeño de un proyecto ofrecida a quienes lo conducen.

**Reclamo:** Malestar expresado en forma de queja.

**Atención:** Remediar a través de la remoción de la causa del reclamo o compensando por el daño causado.

**Disputas:** Confrontación entre dos o más personas sobre la compatibilidad de sus objetivos.

## Recapitulación - ¿Por qué es importante un mecanismo de atención a reclamos?

- Reduce la probabilidad de escalada de disputas
- Identifica y atiende impactos potenciales negativos no previstos.
- Mejora resultados y ofrece lecciones.

# Nuestro enfoque: Hacerlo simple...



- ¿Qué preguntas, reclamos y disputas emergerán?
- ¿Qué sistemas existen ya en su país para atenderlos?
- ¿Qué podemos hacer en conjunto para que los mecanismos existentes de atención a reclamos funcionen mejor?

**NO EXISTE UN STANDARD DE ORO  
APRENDEMOS MIENTRAS AVANZAMOS**



# Nuestro Enfoque: 7 Principios

- **Accesibilidad:** ¿Ofrece suficiente asistencia para quienes tienen barreras de acceso (geografía, lenguaje, alfabetismo, concientización, costo, temor a represalia)?
- **Predictibilidad:** ¿Ofrece un procedimiento claro con marcos de tiempo para cada etapa y claridad sobre los resultados que puede (y no puede) brindar?
- **Equidad:** ¿Son percibidos sus procedimientos como justos, en particular sobre acceso a información y oportunidades de participación significativa en la decisión final que se toma?
- **Legitimidad:** ¿Su estructura de gobernanza brinda confianza suficiente a los grupos que se espera que lo utilicen?
- **Compatibilidad con Derechos:** ¿Son sus resultados consistentes con estándares nacionalmente aplicables e internacionalmente reconocidos? ¿Restringe el acceso a otros canales de reclamo?
- **Transparencia:** ¿Son sus procedimientos y resultados lo suficientemente transparentes como para satisfacer el interés público en juego?
- **Capacidad:** ¿Cuenta con los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios para tratar los reclamos que se le presentan?

# Nuestro Enfoque: 6 aspectos esenciales de proceso

- Puntos de atención fácilmente accesibles bien publicitados.
- Registro de reclamos recibidos, resoluciones y tiempo tomado para responder.
- Revisión de elegibilidad.
- Categorización y Asignación.
- Opciones de apelación.
- Monitoreo, seguimiento y reporte sobre resultados.

# Etapas Comunes del Proceso

## 1. Recepción del Reclamo. Canales:

Correo electrónico

Reunión

Línea gratuita

SMS

Otros

## 2. Registrar, Analizar y Asignar el Reclamo:

Acusar recibo, analizar elegibilidad y asignar un responsable para proponer una respuesta

## 3. Proponer Respuesta:

Actuar conforme a lo que pide el reclamante

Iniciar conversaciones con reclamante

Referir a otra institución

Declararlo no elegible

SI

4. ¿Acuerdo sobre la respuesta?

NO

5. Implementar Respuesta Acordada

Reclamante insatisfecho

6. Revisión o Mediación

Reclamante satisfecho

7. Caso Cerrado





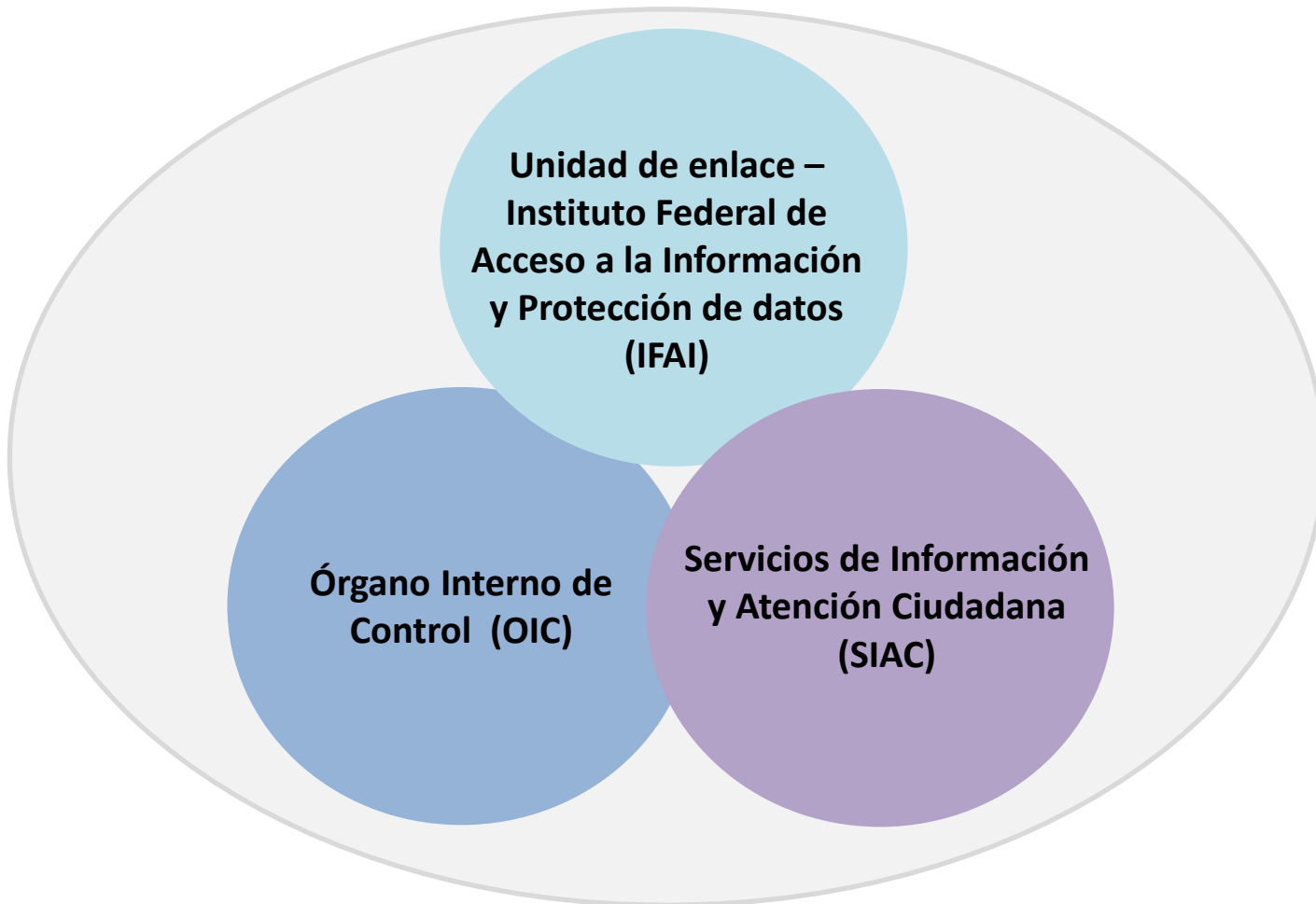
# **LA EXPERIENCIA DE MÉXICO**

# Mecanismos de retroalimentación, atención a quejas, rendición de cuentas y acceso a la información

*Norma Mercedes Pedroza Arceo*  
*[npedroza@conafor.gob.mx](mailto:npedroza@conafor.gob.mx)*

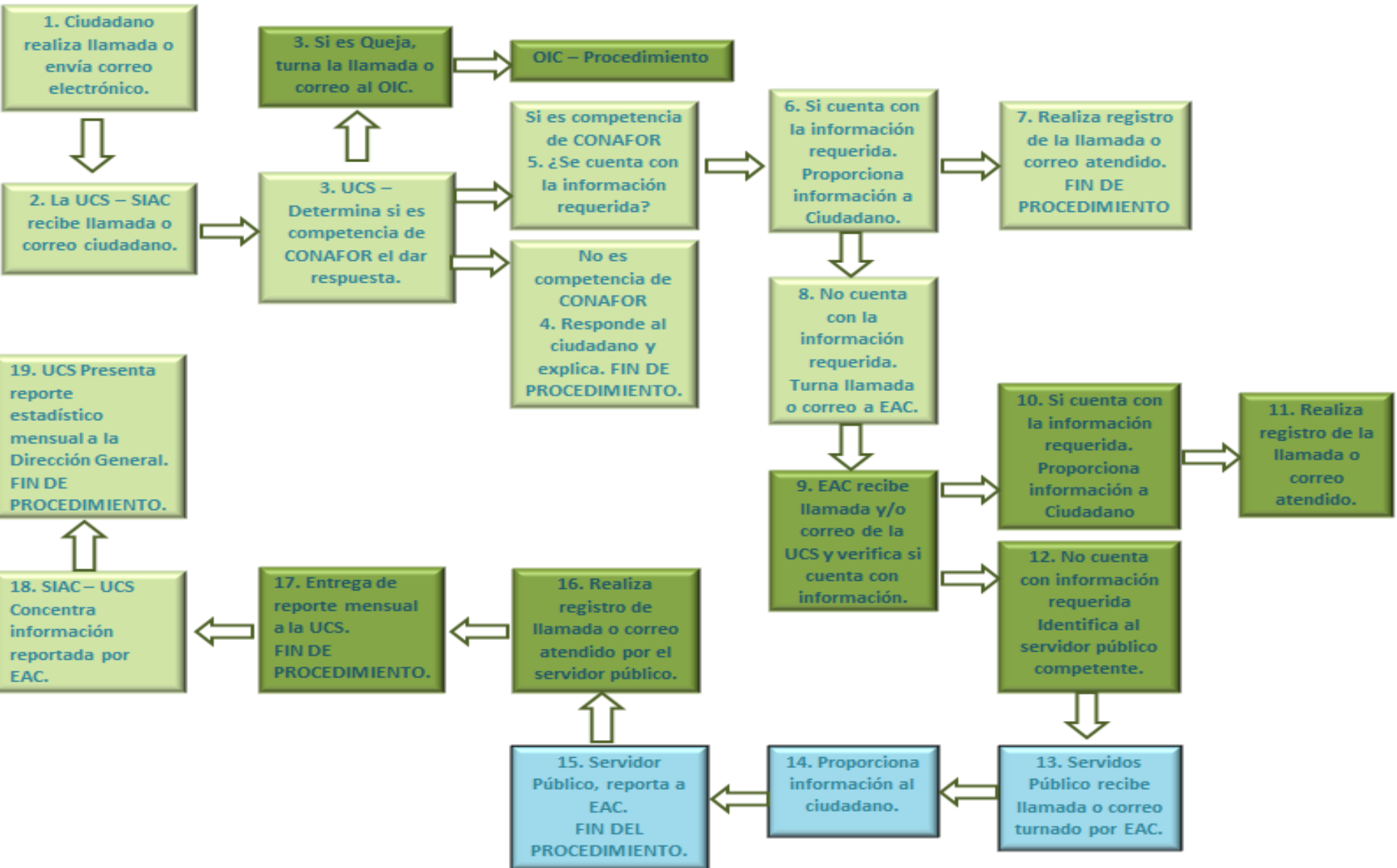
*México*

# El Mecanismo de Atención Ciudadana (MAC) lo conforman:





Mecanismos	Casos que atienden	Medios de recepción
OIC - Órgano Interno de Control	Recibe quejas y denuncias por incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos y se encarga de darles seguimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Atención directa en oficinas centrales.</li> <li>* Correo electrónico: <a href="mailto:quejas@conafor.gob.mx">quejas@conafor.gob.mx</a></li> <li>* Fax 01 (33) 37 77 70 19</li> <li>* 01 800 386 24 66</li> </ul>
IFAI - Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de datos	Atiende las solicitudes de información pública gubernamental; protección de datos personales que están en manos del gobierno federal; y resuelve sobre las negativas de acceso a información que las dependencias o entidades del gobierno federal hayan formulado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Atención directa en oficinas centrales.</li> <li>*Correo certificado dirigido a oficinas centrales.</li> <li>* INFOMEX <a href="http://www.infomex.org.mx">www.infomex.org.mx</a></li> </ul>
SIAC - Servicios de Información y Atención Ciudadana	Brinda atención y respuesta oportuna a la ciudadanía resolviendo dudas, y ofreciendo información general sobre lo relacionado con el programa PRONAFOR y actividades de la CONAFOR (concursos, convocatorias, conferencias, exposiciones).	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Atención directa en oficinas centrales.</li> <li>* Correo electrónico: <a href="mailto:conafor@conafor.gob.mx">conafor@conafor.gob.mx</a></li> <li>*Telefónico: 01 800 73 70 000</li> </ul>



## Glosario:

**Queja:** Es la manifestación de hechos presuntamente irregulares expresados por el propio afectado, respecto a alguna acción atribuida a un servidor público de la CONAFOR en ejercicio de sus funciones.

**Denuncia:** Es la manifestación de hechos presuntamente irregulares realizada por una persona que ha observado o tiene conocimiento de la afectación de los derechos de un tercero, respecto a alguna acción atribuida a un servidor público de la CONAFOR en ejercicio de sus funciones.

**Solicitud de acceso a la información:** Escrito que cualquier persona presenta ante la Unidad de Enlace, mediante el cual requiere información que se encuentra en los documentos que la Entidad genera, obtiene, adquiere o conserva en sus archivos.

**Reclamos:** Protestas, oposiciones, inquietudes o conflictos que surjan entre particulares relacionados con el quehacer de la CONAFOR y que no correspondan a una queja o denuncia.

**Sugerencia:** Propuesta que se presenta con el fin de corregir, agilizar y mejorar la calidad de los servicios públicos y trámites que brinda la CONAFOR.

**Para mayor información puedes:**  
Visitar la página:  
[www.conafor.gob.mx/mac](http://www.conafor.gob.mx/mac)

**Llamar al:**  
01 800 73 70 000

**O dirigirte:**  
A las Oficinas Centrales de CONAFOR Ubicadas en Periférico Poniente No. 5360 esq. Carretera Nogales, Edificio A, colonia San Juan de Ocotán, Zapopan, Jalisco C.P. 45019

**O a las Oficinas Estatales de CONAFOR más cercanas a tu comunidad.**



# Mecanismo de Atención Ciudadana

MAC Mecanismo de Atención Ciudadana  
MAC Mecanismo de Atención Ciudadana  
MAC Mecanismo de Atención Ciudadana  
MAC Mecanismo de Atención Ciudadana  
MAC Mecanismo de Atención Ciudadana  
MAC Mecanismo de Atención Ciudadana  
MAC Mecanismo de Atención Ciudadana  
MAC Mecanismo de Atención Ciudadana  
MAC Mecanismo de Atención Ciudadana  
MAC Mecanismo de Atención Ciudadana

## Órgano Interno de Control - OIC

**¿Qué es?**  
El OIC de la CONAFOR es una entidad derivada de la Secretaría de la Función Pública, cuyo objetivo es promover la cultura de transparencia en el gobierno, la rendición de cuentas, combate a la corrupción y el desempeño eficiente de las instituciones públicas.

**Casos que atiende:**  
Recibe quejas y denuncias por incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos y se encarga de darles seguimiento.

### Contáctanos

- 01 800 386 24 66
- [quejas@conafor.gob.mx](mailto:quejas@conafor.gob.mx)
- Fax 01 (33) 37 77 70 19
- Atención Directa en Oficinas Estatales y Centrales de CONAFOR

## Unidad de Enlace IFAI

**¿Qué es?**  
El Instituto Federal de Acceso a la Información (IFAI) es el organismo encargado de garantizar el derecho a la información pública gubernamental. A partir de la entrada en vigor de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, las dependencias y entidades del gobierno federal están obligadas a atender las solicitudes de información a la ciudadanía a través de las Unidades de Enlace que se encuentra en cada Dependencia o Entidad.

**Casos que atiende:**  
Recibe y atiende las solicitudes de información pública gubernamental que cualquier persona presenta ante la Unidad de Enlace – IFAI.

### Contáctanos

- INFOMEX  
[www.infomex.org.mx](http://www.infomex.org.mx)
- Correo certificado dirigido a las Oficinas Centrales de CONAFOR
- Atención Directa en Oficinas Estatales y Centrales de CONAFOR



# Acceso a la información

## Servicios de Información y Atención Ciudadana SIAC

**¿Qué es?**  
El Área de Servicios de Información y Atención Ciudadana se encuentra dentro de la Unidad de Comunicación Social (UCS) de la CONAFOR quienes, a su vez, remiten o turnan las solicitudes ciudadanas hacia el personal institucional o a las Unidades y/o Coordinaciones Generales con la facultad y responsabilidad de atender dichas solicitudes.

**Casos que atiende:**  
Brinda atención y respuesta oportuna a la ciudadanía resolviendo dudas, inquietudes, y recibiendo reclamos y sugerencias relacionadas a las actividades que lleva a cabo la CONAFOR.

### Contáctanos

- 01 800 73 70 000
- [conafor@conafor.gob.mx](mailto:conafor@conafor.gob.mx)
- Atención Directa en Oficinas Estatales y Centrales de CONAFOR

# Quejas y denuncias

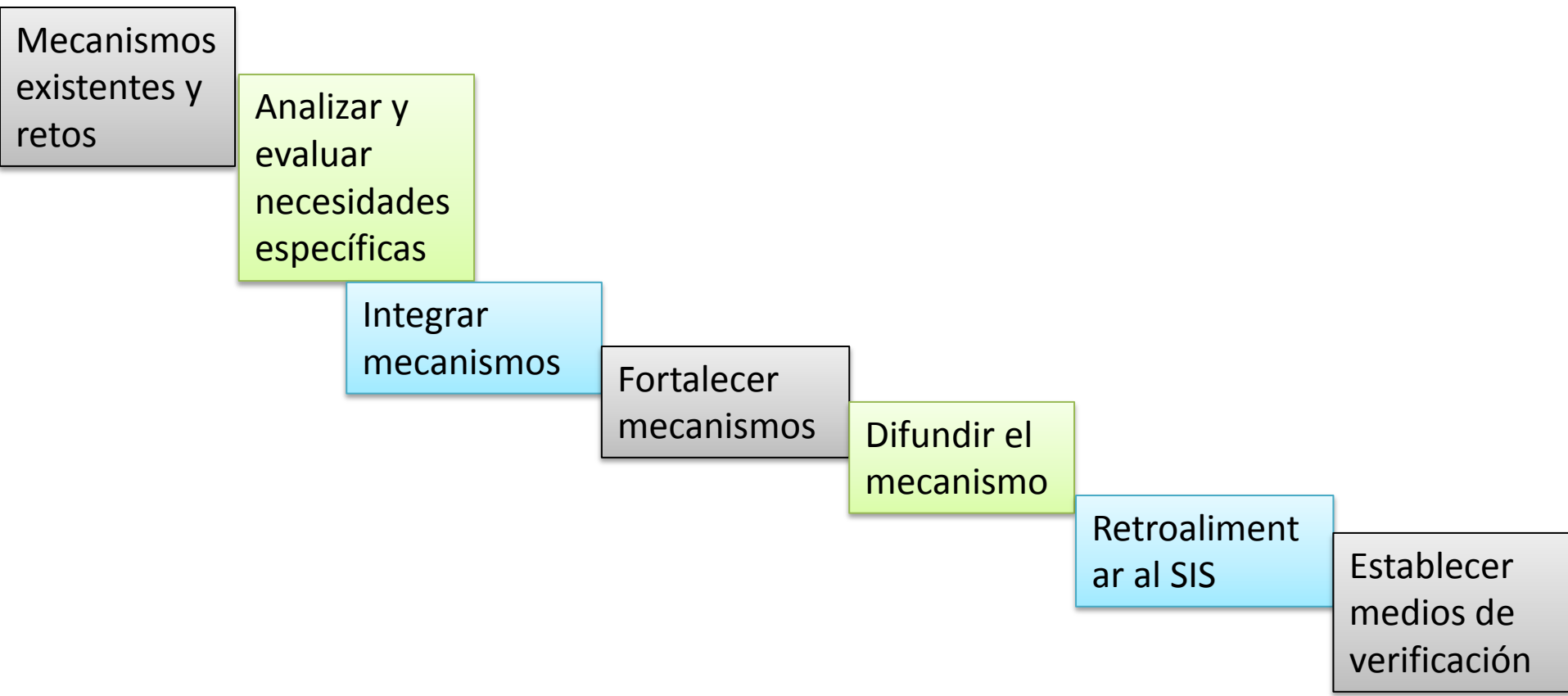
# Contacto ciudadano

# Estrategia Nacional

## REDD+



*Establecer mecanismos de retroalimentación, atención a quejas, rendición de cuentas y acceso a la información que considere como principios la accesibilidad, eficacia, efectividad y transparencia para las acciones realizadas en el marco de la ENAREDD+*



# SIGUIENTES PASOS para mejorar la accesibilidad (FCPF)

- Identificar y analizar los mecanismos de retroalimentación y quejas existentes y utilizados por los gobiernos de los estados que podrían ser aplicados en el contexto de REDD+, así como los retos y oportunidades para su aplicación en este contexto.
- Analizar los procesos utilizados por las comunidades locales, pueblos indígenas y las mujeres para manifestar y resolver, quejas, comentarios, etc. puedan ser aplicadas para REDD+.
- Analizar y emitir las recomendaciones sobre prácticas viables para fortalecer los mecanismos locales en las áreas de acción temprana.
- Piloteo en un área de acción temprana REDD+ y el desarrollo de una metodología para replicar y mejorar la retroalimentación y el mecanismo de quejas a nivel local, incluyendo el enlace con el nivel nacional.



# Pero ya se ven quejas durante la Etapa Preparatoria de REDD+...

Mi comunidad no ha sido adecuadamente

Los poderosos se quedarán con todos los

## ¿Cómo abordar estas preocupaciones en la discusión sobre política pública?

claridad y seguridad sobre nuestros títulos

**ESTABLECER UN MECANISMO DE RETROALIMENTACIÓN PARA EL PROCESO DE CONSULTA Y PARTICIPACIÓN QUE PERMITA REGISTRAR Y ATENDER ESTAS PREOCUPACIONES SISTEMATICAMENTE**

inseguridad en materia de derechos de propiedad sobre tierra y recursos

# ... y las disputas ya están escalando



**SE NECESITAN PROCESOS Y HABILIDADES ADICIONALES:**

**MECANISMOS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS CUMPLEN CON LOS REQUERIMIENTOS DE LOS SOCIOS IMPLEMENTADORES PERO PUEDEN NO SER SUFICIENTES PARA ABORDAR DISPUTAS EN ESCALADA DE TENSIONES.**



**ANÁLISIS DE DISPUTAS**

**FACILITACIÓN DE DIÁLOGOS**

**RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

nerentes e

Ausenci  
del Estado

ación de uso

Inequidad estructural y  
Participación Limitada

Inseguridad en materia de derechos de  
propiedad sobre tierra y recursos

**PROCESO DE CONSULTA Y PARTICIPACIÓN  
PARA LA  
ELABORACIÓN DE LA ESTRATEGIA NACIONAL  
REDD+ PANAMÁ.**

**PROPUESTA DE ABORDAJE**

**Javier Jiménez (UNDP)**

**UNA IDEA MUY  
RAZONABLE QUE GENERA  
UN LÓGICA EVIDENTE**

# LA VISIÓN GENERAL DE CÓMO SE RELACIONAN LOS ACTORES REDD EN PANAMÁ Y OTROS PAISES

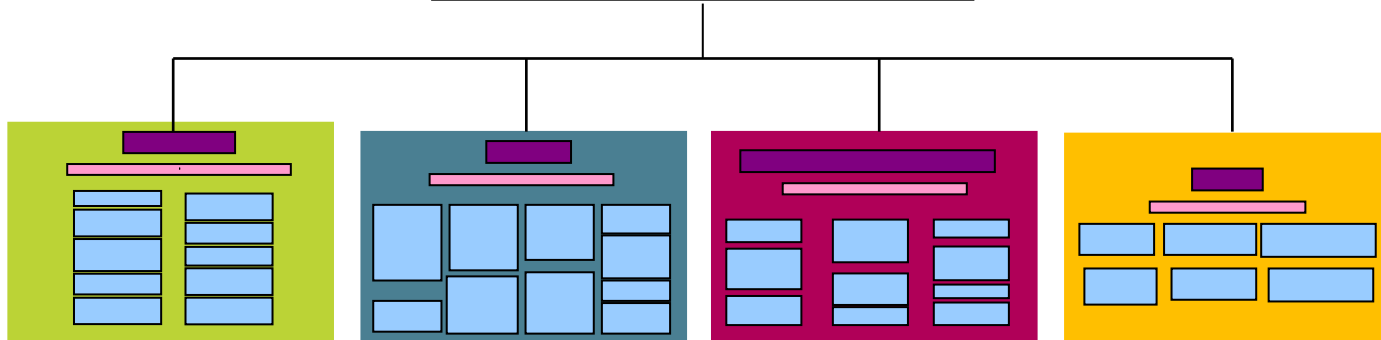
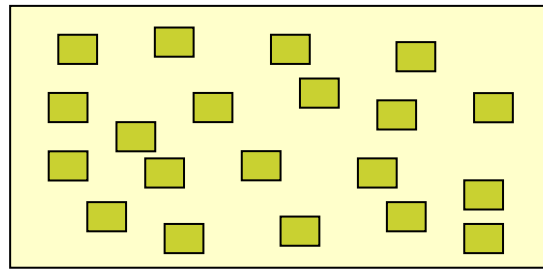
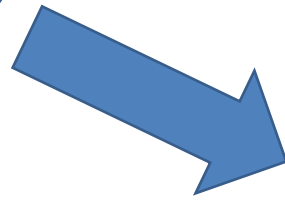




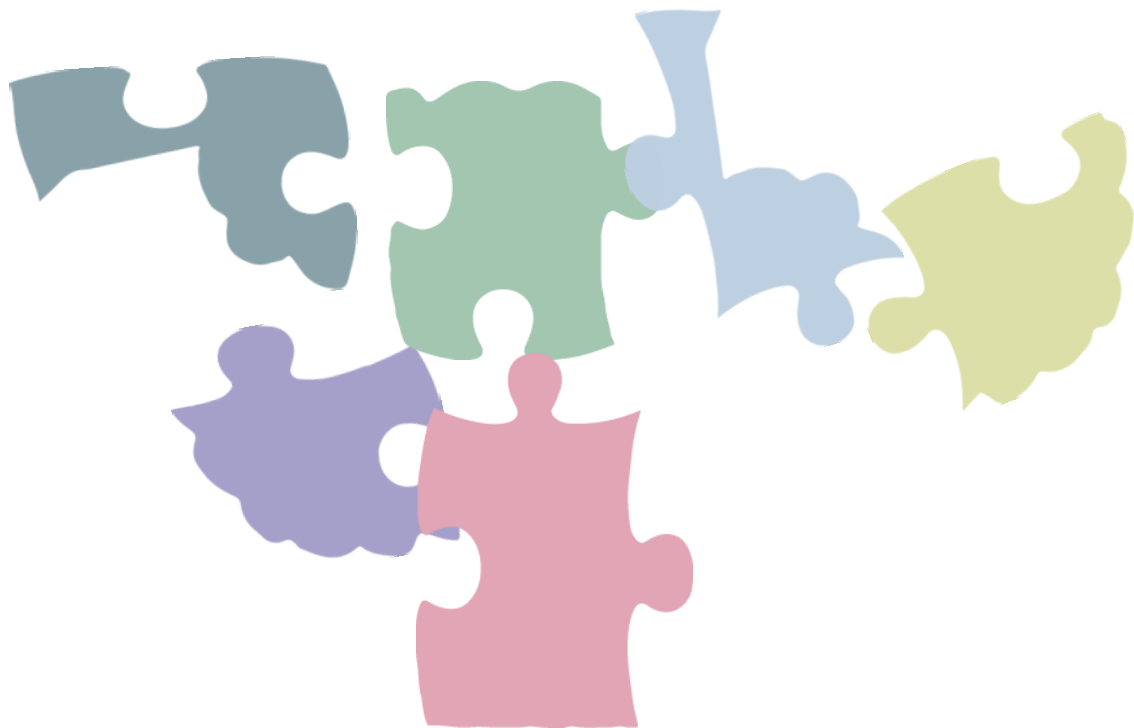
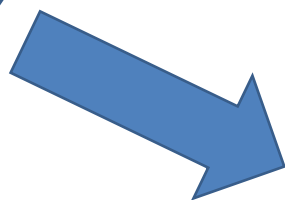
**ES UNA VISIÓN Y A LA VEZ UNA EXPECTATIVA**



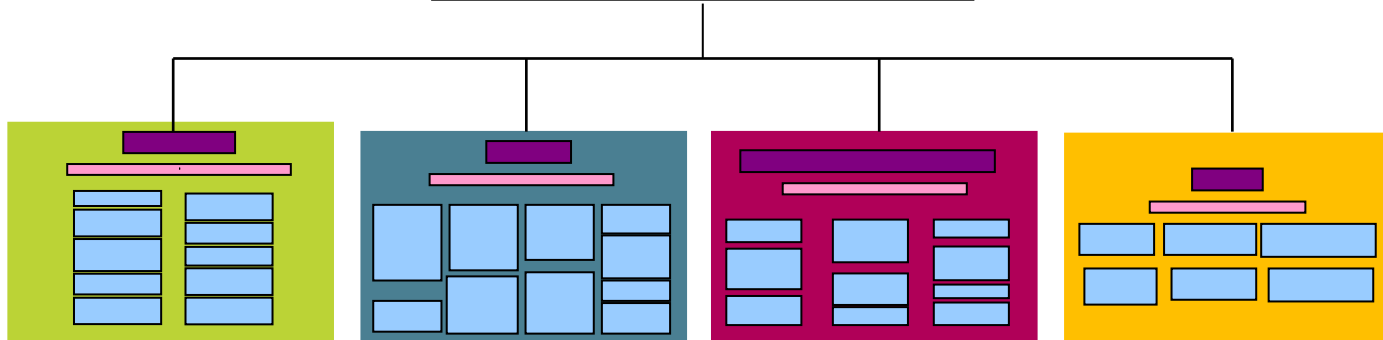
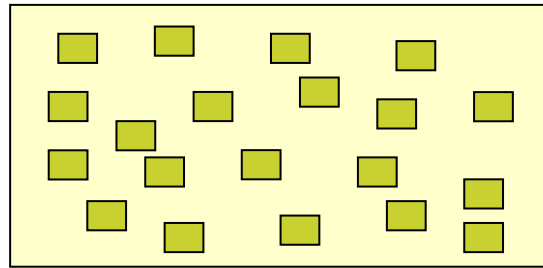
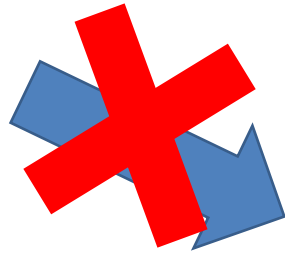
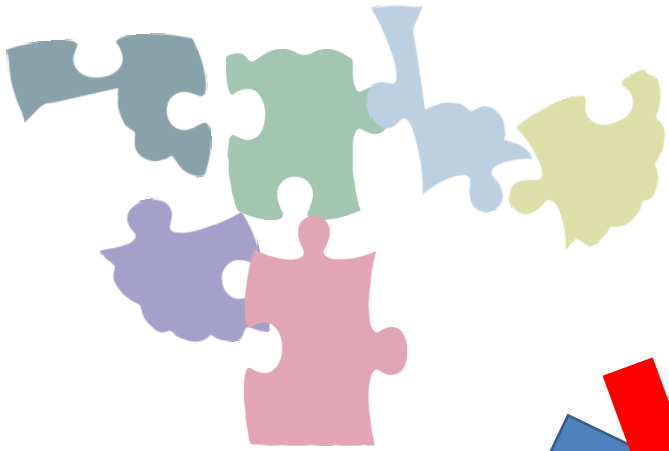
# LA LÓGICA DE LA INTERVENCIÓN, EL MARCO RESULTADOS



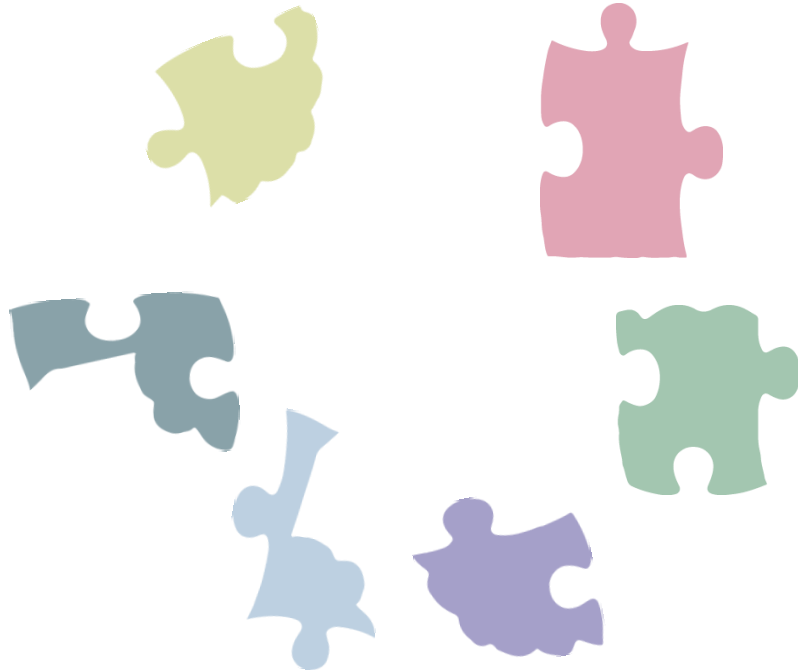
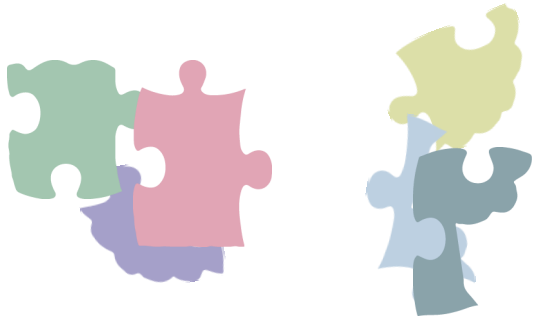
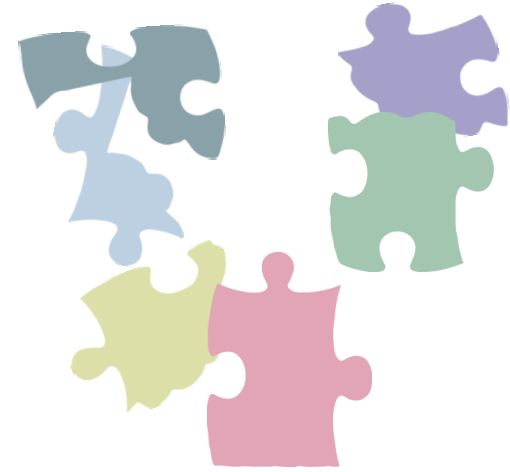
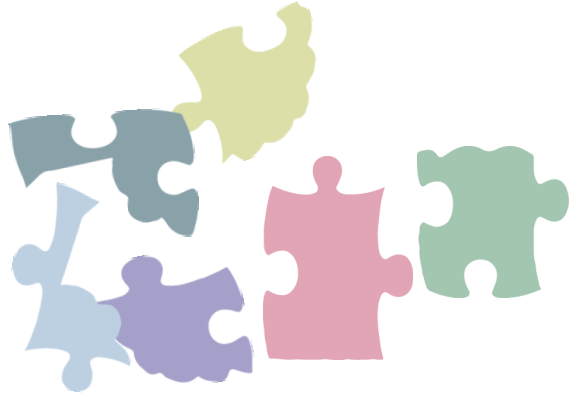
# **OTRA VISIÓN DE LA RELACIÓN ACTUAL ENTRE LOS ACTORES DE REDD+ PANAMÁ**



**YA NO SIRVE LA  
MISMA LÓGICA**



**QUE NOS HA PASADO EN ESTE  
TIEMPO, VARIOS INTENTOS SIN ÉXITO**

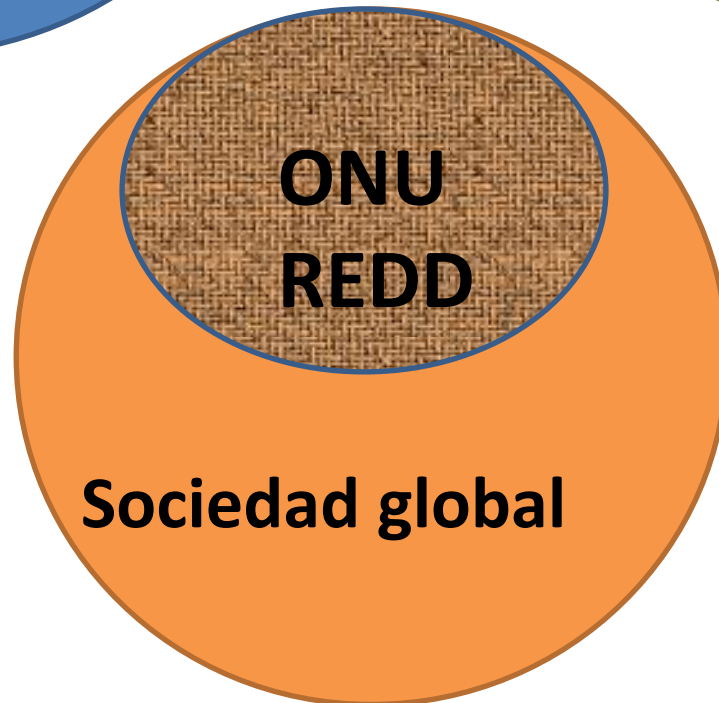
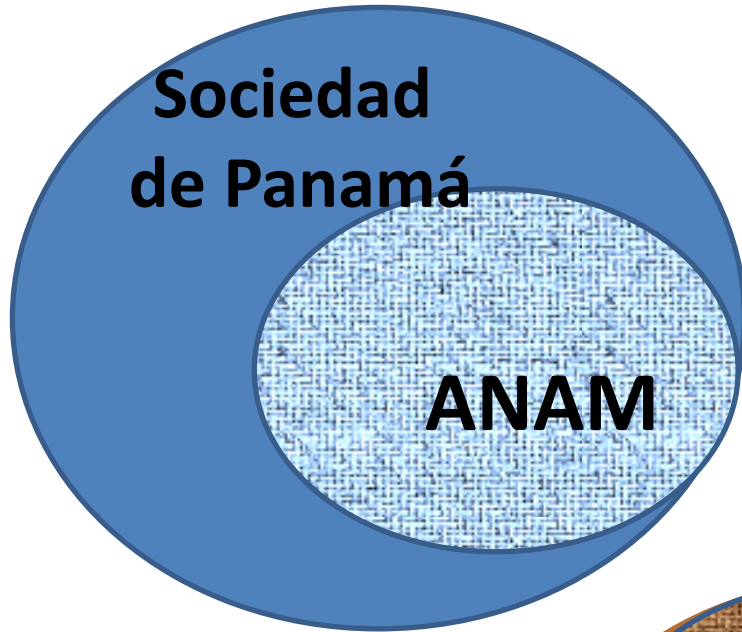


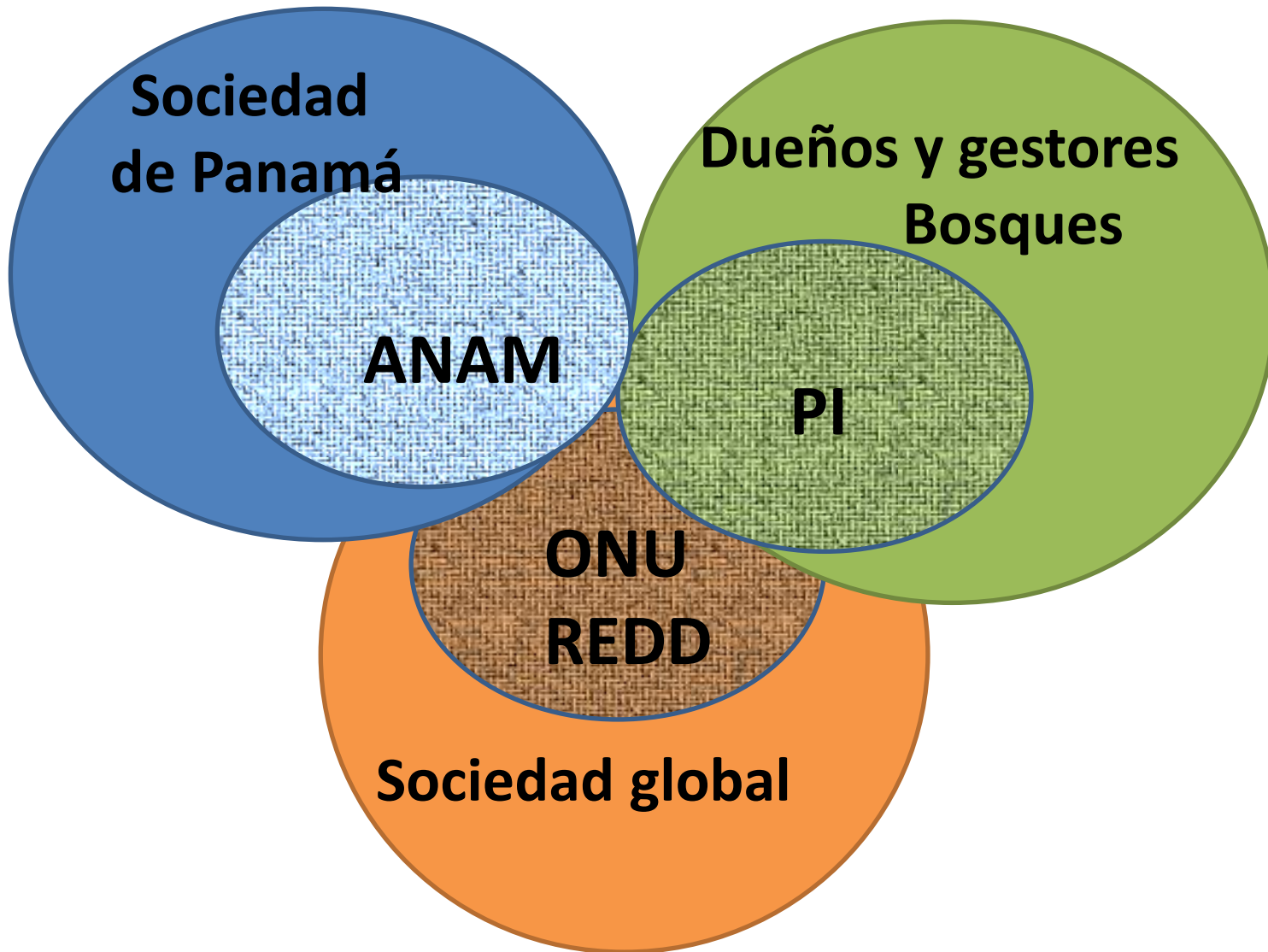
**NO AVANZAMOS**





**TAL VEZ TENGAMOS OTRA  
OPORTUNIDAD  
UNA PROPUESTA  
RAZONABLE Y FACTIBLE**





**Sociedad  
de Panamá**

**Dueños y gestores  
Bosques**

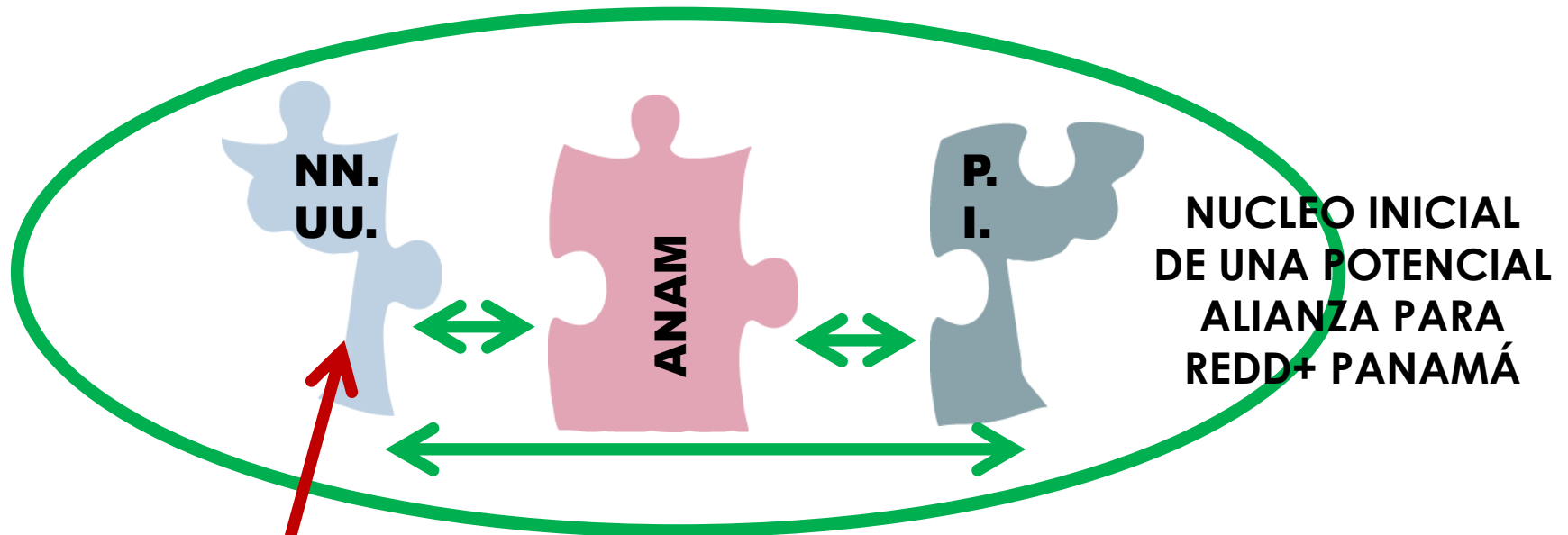
**ANAM**

**PI**

**ONU  
REDD**

**Sociedad global**

# UNA NUEVA OPORTUNIDAD CON UN CAMBIO DE VISIÓN DESDE LOMBOK

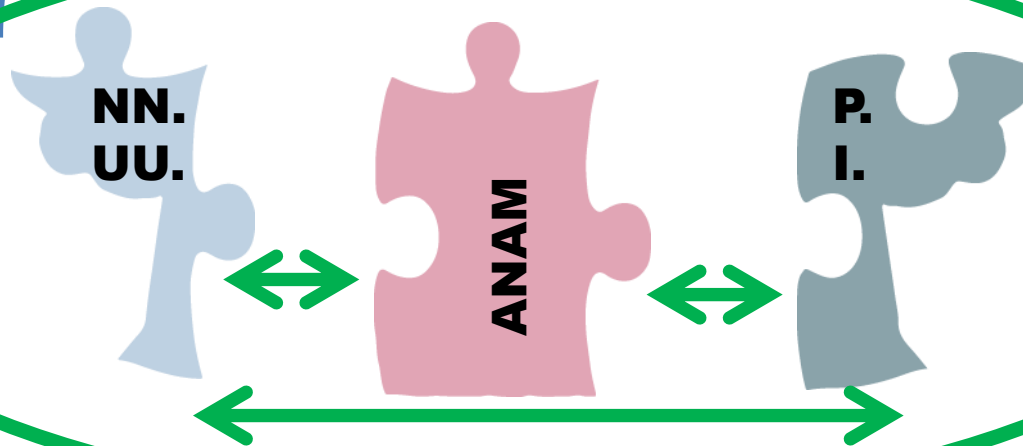
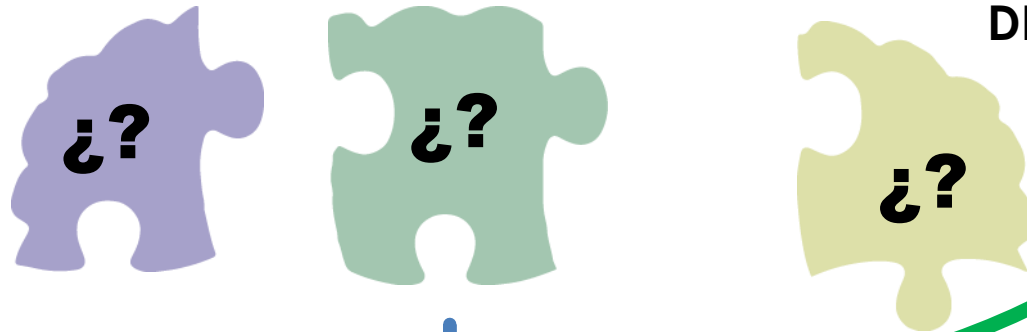


**Siempre que ustedes (ANAM y P.I.)  
quieran.**



# UNA NUEVA OPORTUNIDAD CON UN CAMBIO DE VISIÓN DESDE LOMBOK

OTROS ACTORES  
NECESARIOS A  
INTEGRAR DESPUES  
DE UN DIALOGO

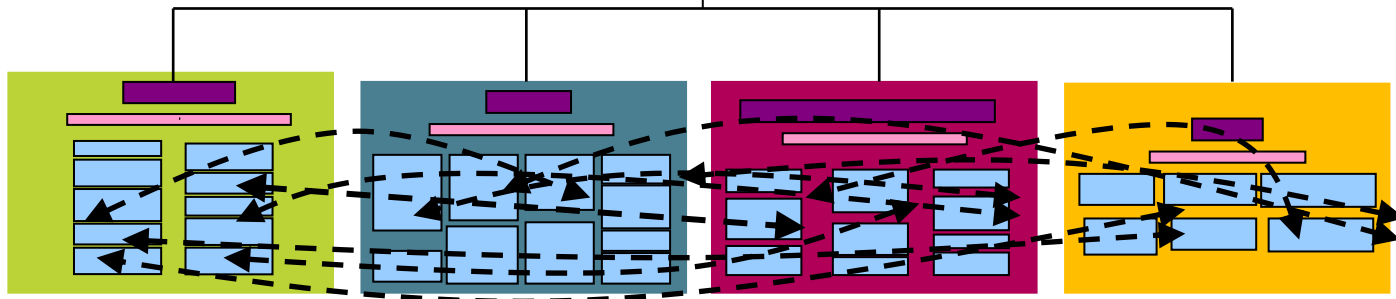
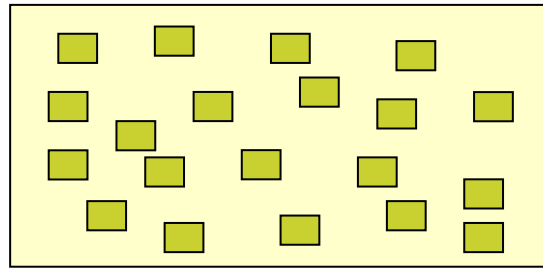


NUCLEO INICIAL  
DE UNA POTENCIAL  
ALIANZA PARA  
REDD+ PANAMÁ

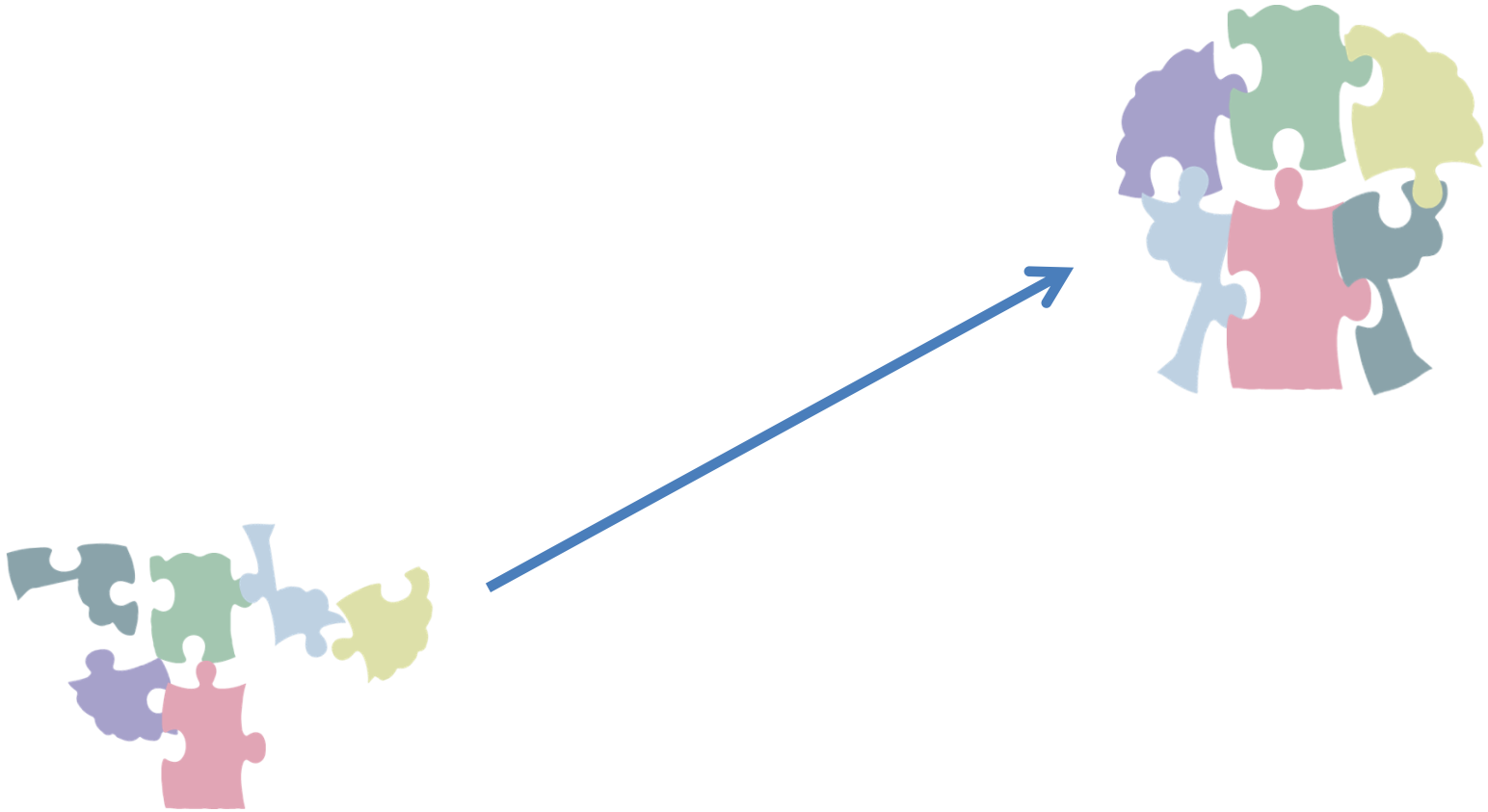
**SI LO HACEMOS JUNTOS Y TENEMOS  
RECURSOS COMPARTIDOS, TAL VEZ  
LLEGUEMOS A ESTO**



**ENTONCES SERÁ POSIBLE UNA NUEVA  
LÓGICA, PROBABLEMENTE NO TAN  
ENCAJONADA PERO MÁS REAL**



Proceso de conformación de una alianza = Proceso colectivo de **DIALOGO/CONSTRUCCIÓN/TRANSFORMACIÓN**



**GANAS DE INTENTAR  
AFRONTAR JUNTOS  
EN UN RETO  
FORMIDABLE**

**IGUALDAD**

**CONFIANZA  
MUTUA**

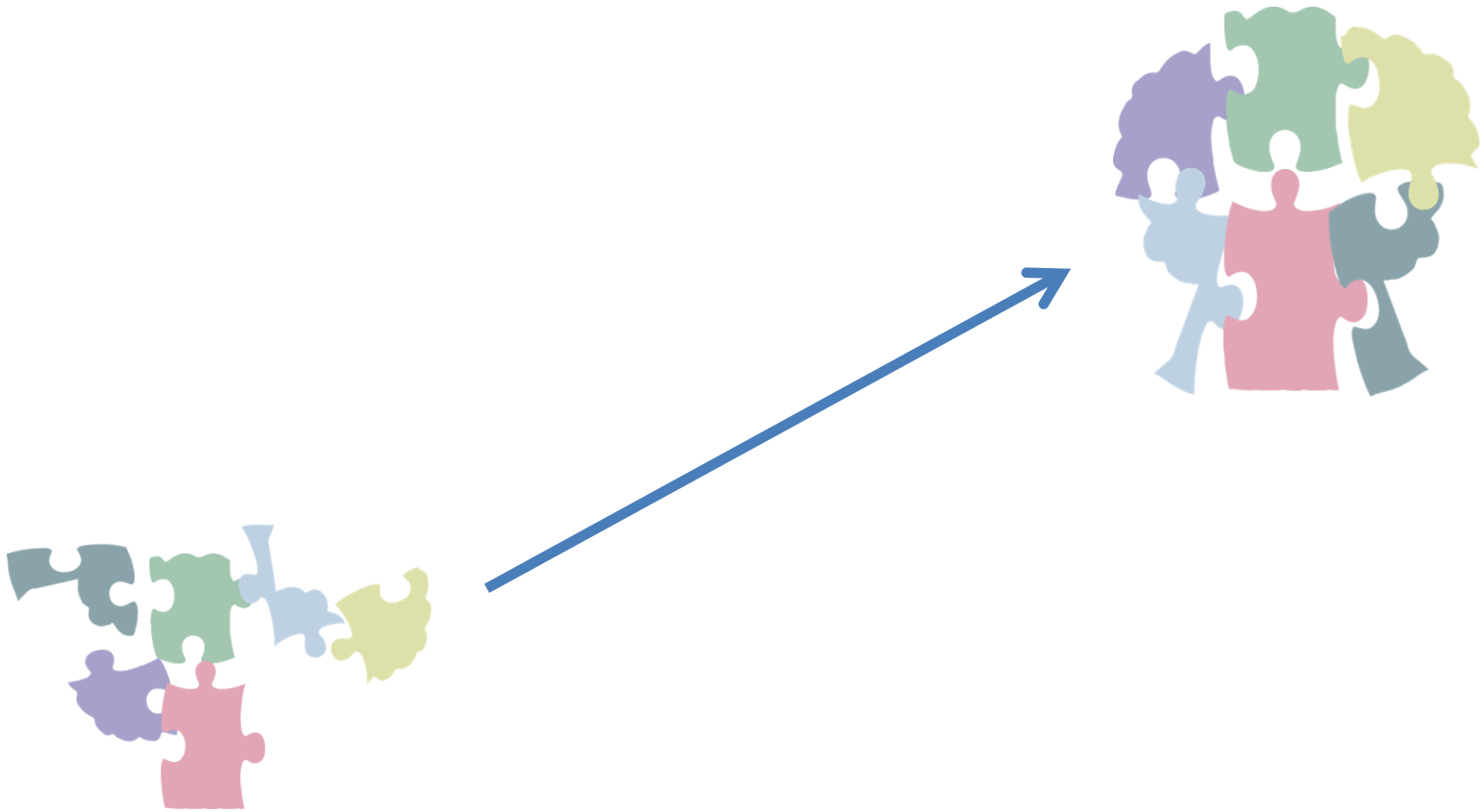
**TRANSPARENCIA**

**LOGROS  
PARCIALES  
QUE NOS  
ANIMAN**

**RESPETO**




Proceso de conformación de una alianza = Proceso colectivo de  
**DIALOGO/CONSTRUCCIÓN/TRANSFORMACIÓN**




Proceso de conformación de una alianza = basado en valores  
**IGUALDAD/TRANSPARENCIA/RESPECTO**



**FASE A: Desarrollo de los Compromisos de Lombok**, Dialogo entre ANAM y COONAPIP para llegar a un acuerdo (o un no-acuerdo) sobre las normas para la participación de los PI en la siguiente fase de ONU-REDD. Proponemos que esta fase sea completada en lo que resta del año 2013.

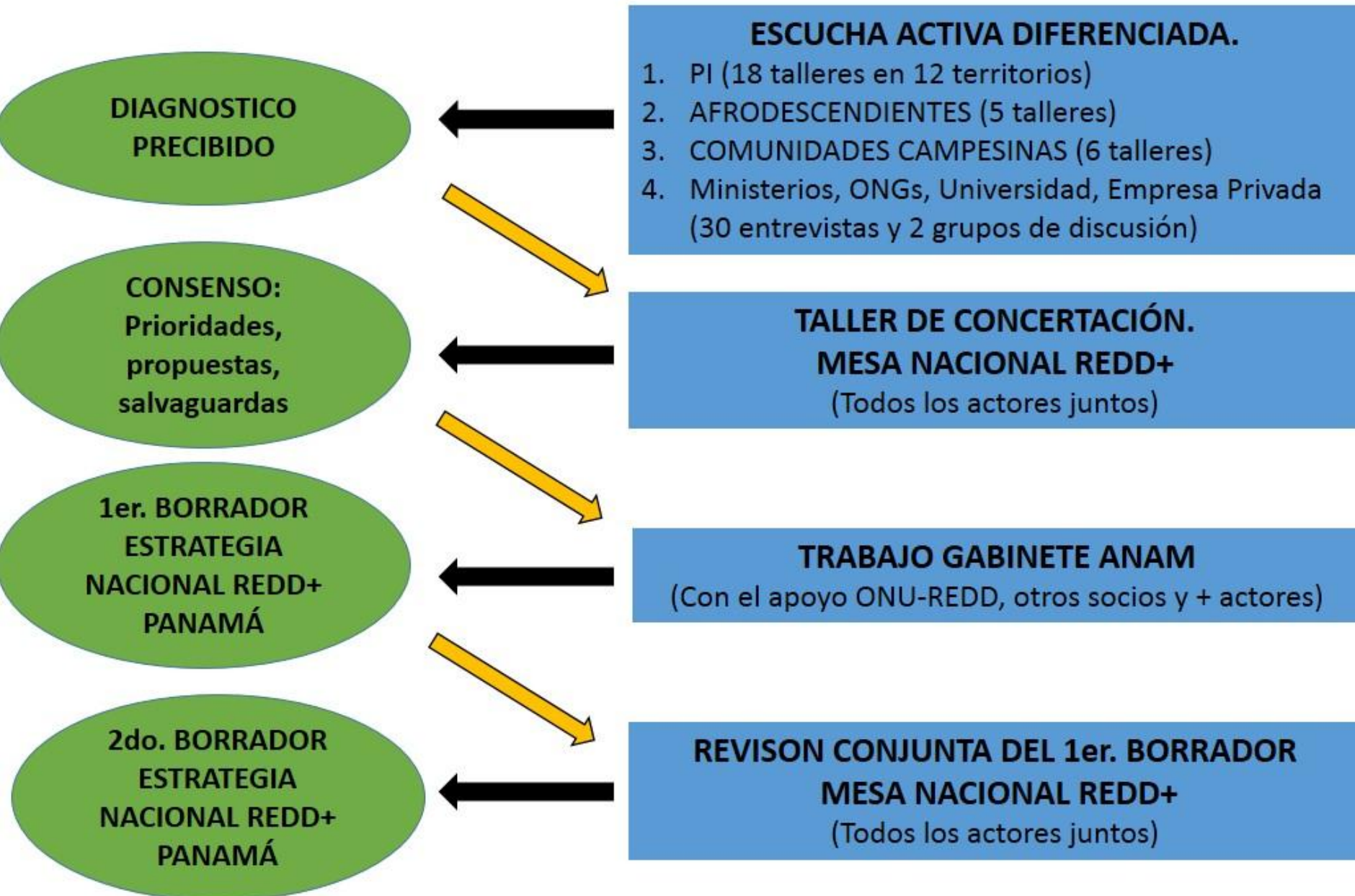


**FASE B: Elaboración Participativa de un Borrador avanzado de la Estrategia REDD+ Panamá**, que necesitará todo el año 2014 y parte para llegar al objetivo explícito.



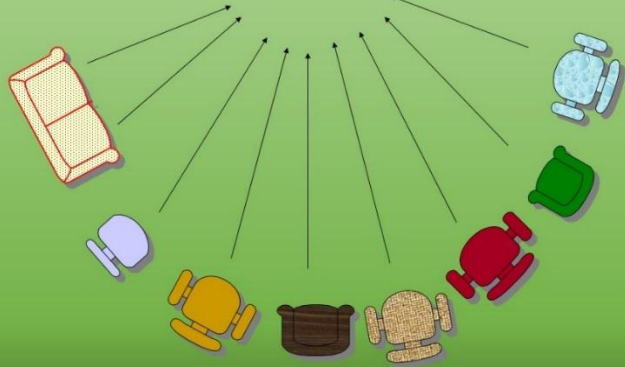
**FASE C: Borrador final y validación de la Estrategia REDD+ Panamá**, proceso que arrancararía en 2015 y queda fuera del marco temporal del actual Marco de Resultados de ONU-REDD Panamá.

# METODOLOGÍA 2014 CONSTRUIDA ANAM-COONAPIP-ONUREDD



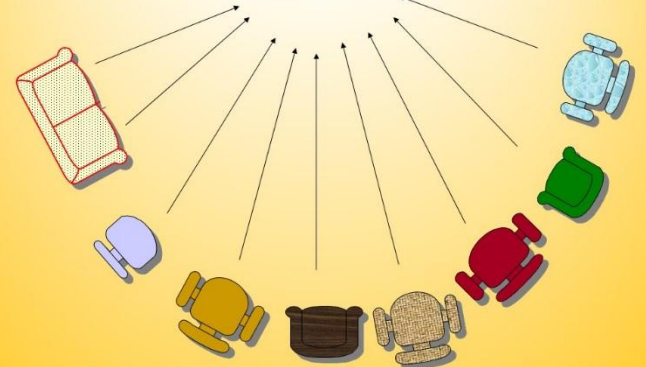
# PUEBLOS INDÍGENAS

¿CÓMO ESTA EL BOSQUE Y QUE NOS PREOCUPA?



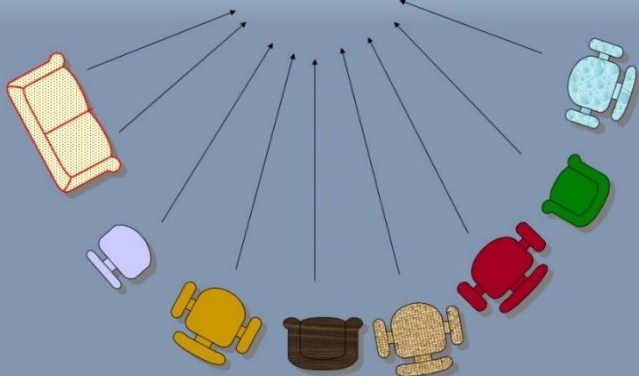
# AFRODESCENDIENTES

¿CÓMO ESTA EL BOSQUE Y QUE NOS PREOCUPA?



DIAGNOSTICO  
PRECIBIDO

¿CÓMO ESTA EL BOSQUE Y QUE NOS PREOCUPA?



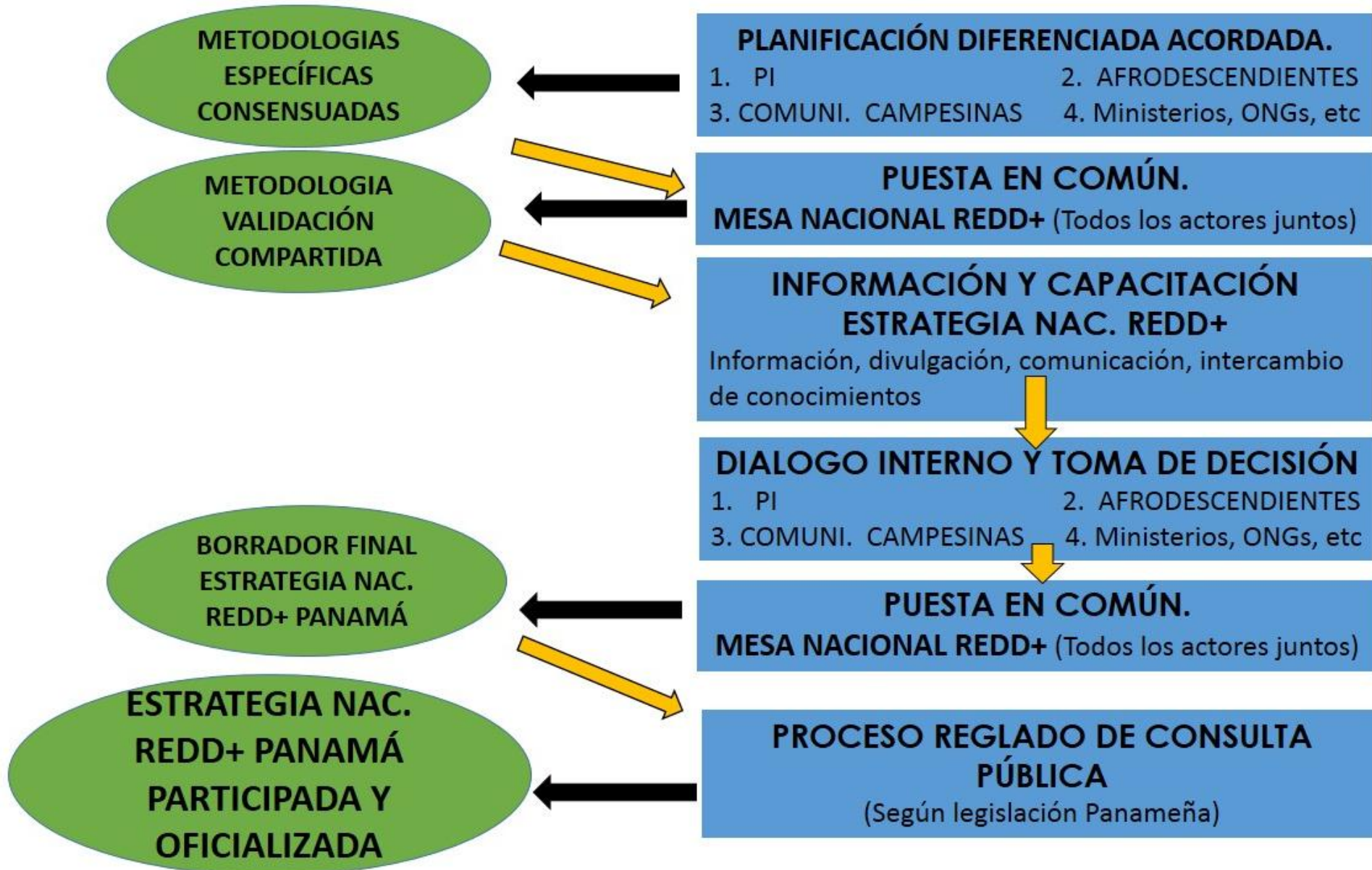
# COMUNIDADES CAMPESINAS

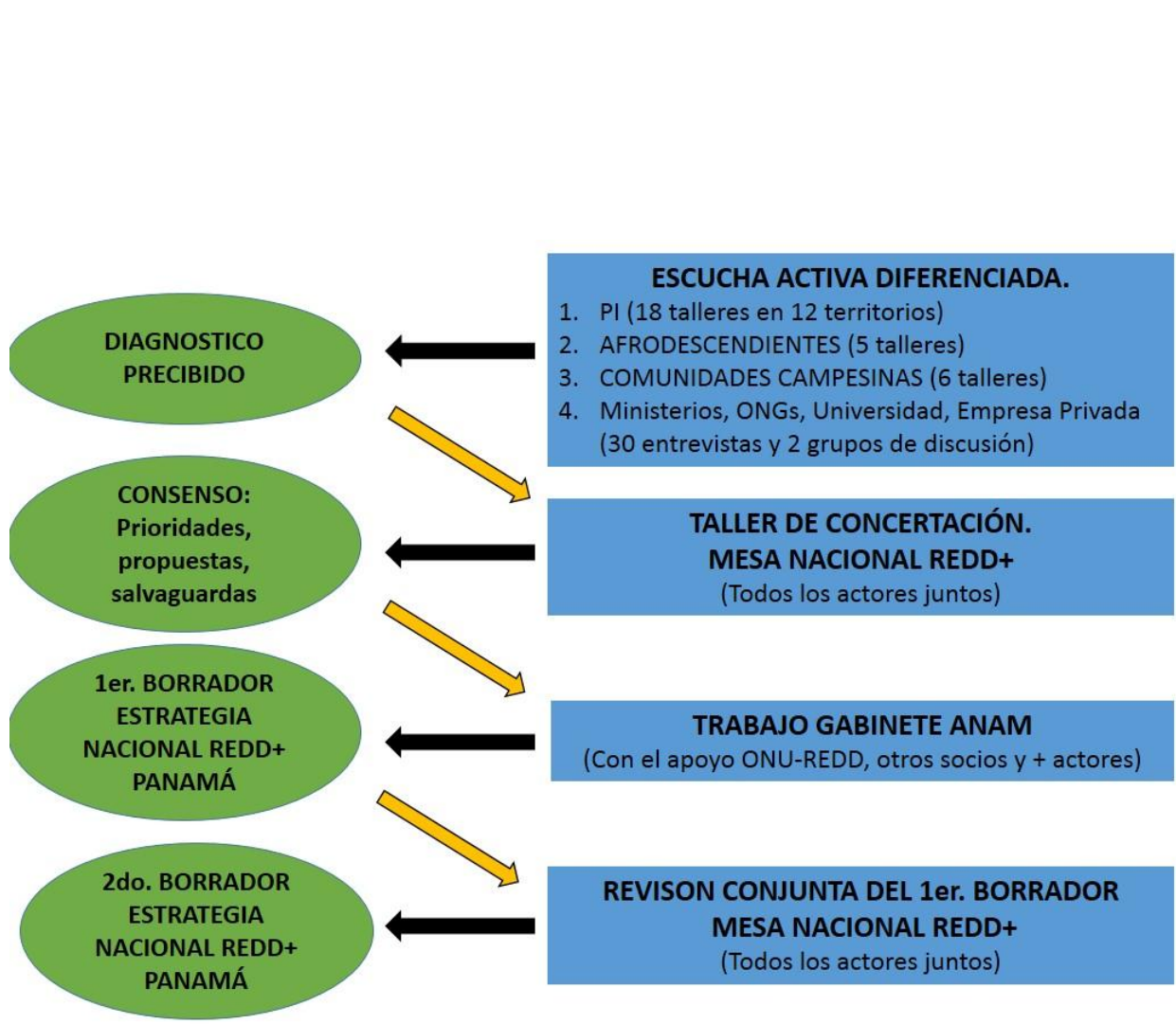


# ORGANIZACIONES E INSTITUCIONES



# PROPUESTA INICIAL Y “MUY DUDOSA” PARA 2015-2016

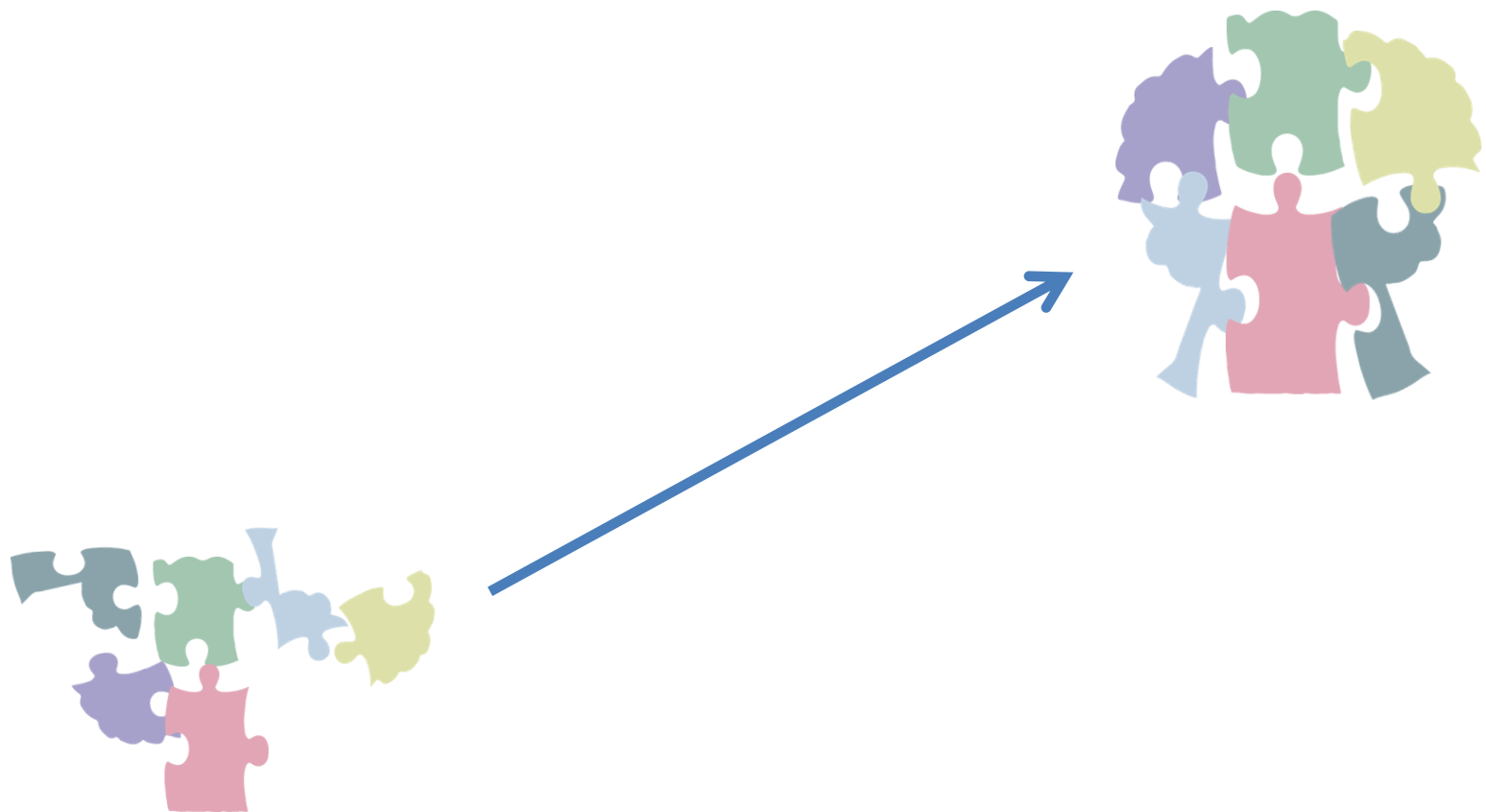




C  
A  
N  
A  
L  
D  
E  
T  
R  
A  
N  
S  
P  
A  
R  
E  
N  
C  
I  
A

M  
E  
C  
A  
N  
I  
S  
M  
O  
A  
T  
E  
N  
C  
I  
O  
N  
R  
E  
C  
L  
A  
M  
O  
S

Proceso de conformación de una alianza = Proceso colectivo de  
**DIALOGO/CONSTRUCCIÓN/TRANSFORMACIÓN**



Proceso de conformación de una alianza = basado en valores  
**IGUALDAD/TRANSPARENCIA/RESPECTO**



# DIALOGO/CONSTRUCCIÓN/TRANSFORMACIÓN

- “El bosque es infinitamente más complejo que la visión desde el CC, Diversidad, desertificación, ...”.
- “bosque y especie humana son parte de un mismo sistema” ... “Nuestra cultura y sociedad necesitará años para superar ese desenfoque”.
- “Invertir tanto o más en la relación entre los actores y no solo en el objetivo de la relación (el mecanismo financiero). Sin lo primero no existirá el segundo”.
- “Muchos quieren que REDD+ ayude a prevenir y reducir los conflictos entre los actores” (Gobernanza forestal).
- “Necesitamos fortalecer las estructuras organizativas, especialmente las más débiles” ... “es en beneficio de todos”.

# IGUALDAD/TRANSPARENCIA/RESPECTO

# CONTACTOS

## Presentadores:

*Norma Pedroza:* [npedroza@conafor.gob.mx](mailto:npedroza@conafor.gob.mx)  
*Javier Jiménez:* [javier.pangea@gmail.com](mailto:javier.pangea@gmail.com)  
*Juan Dumas:* [juandumas@gmail.com](mailto:juandumas@gmail.com)

## Recursos:

*Kennan Rapp:* [krapp@worldbank.org](mailto:krapp@worldbank.org)  
*Miriam Bae:* [mbae1@worldbank.org](mailto:mbae1@worldbank.org)  
*José Arturo Santos:* [jose.arturo.santos@undp.org](mailto:jose.arturo.santos@undp.org)  
*Maria Da Cunha:* [MARIADC@iadb.org](mailto:MARIADC@iadb.org)

# GRACIAS



Foto tomada de scientopia.org