



MARENA
Ministerio del Ambiente
y los Recursos Naturales

MINISTERIO DEL AMBIENTE Y DE LOS RECURSOS NATURALES (MARENA)

**ESTRATEGIA NACIONAL DE REDUCCION DE EMISIONES PROVENIENTES DE LA
DEFORESTACIÓN Y DEGRADACIÓN DE LOS BOSQUES**

Mecanismo de Retroalimentación y Atención a Quejas

29 septiembre 2019

Mecanismo de Retroalimentación y Atención a Quejas
Elaborado por el Programa ENDE-REDD+
Con el apoyo del Banco Mundial, Proyecto de Apoyo a la Preparación ENDE-REDD+,
Convenio de Colaboración TF-099264

MARENA, 29 septiembre, 2019

Contenido

I.	Presentación	5
II.	Marco Legal para la Participación y planteamiento de Quejas	6
	2.1. <i>Salvaguardas</i>	6
	2.2. <i>Legislación Nacional</i>	7
	2.3. <i>Política nacional de una buena gestión pública</i>	8
III.	Experiencias Retomadas	9
IV.	Construcción Participativa del diseño del Mecanismo	13
	4.1. Lecciones aprendidas en el pilotaje efectuado en la RACCN.....	15
V.	Diseño del MRyQ	15
	5.1. Objetivos y principios.....	16
	5.2. Accesos para el mecanismo	17
VI.	Procedimiento con las inquietudes y reclamos recibidos	22
	6.1. Registro de los planteamientos o quejas.....	23
	6.2. Tiempos de Respuesta	24
	6.3. Seguimiento y monitoreo del MRy Q	25

SIGLAS

BOSAWAS	Bocay, Saslaya Waspuck
CADPI	Centro para la Autonomía y Desarrollo de los Pueblos Indígenas.
CCF-A	Comité Consultivo Forestal y Ambiental - (RACCN)
CMNUCC	Convención Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático
CTR	Comité Técnico Regional
ENDE	Estrategia Nacional para la Deforestación Evitada.
ERPA	Acuerdo de Pago por Reducción de Emisiones
GRUN	Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional
GTI	Gobierno territorial indígena
INAFOR	Instituto Nacional Forestal.
INATEC	Instituto Nacional Tecnología
INETER	Instituto Nicaragüense de Estudios Territoriales
INTA	Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria
MAG	Ministerio de Agricultura y Ganadería
MARENA	Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales
MEFCCA	Ministerio de Economía Familiar Comunitaria Cooperativa y Asociativa
MHCP	Ministerio de Hacienda y Crédito Público
OIT	Organización Internacional del Trabajo.
PNHD	Plan Nacional de Desarrollo Humano
RACCN	Región Autónoma de la Costa Caribe Norte
RACCS	Región Autónoma de la Costa Caribe Sur
REDD	Reducción de emisiones derivadas por la deforestación y degradación forestal.
SERENA	Secretaría de Recursos Naturales
SDCC	Secretaría de Desarrollo de la Costa Caribe
SINAP	Sistema Nacional de Áreas Protegidas, adscrito a MARENA
SPPN	Secretaría de la Presidencia para Política Públicas
URACCAN	Universidad de las Regiones Autónomas de la Costa Caribe de Nicaragua.
AWB	Zona Especial de Desarrollo Alto Wangki y Bocay

I. Presentación

El GRUN, con el modelo de alianzas, diálogo, consensos, diseña una Estrategia Nacional de Reducción de Emisiones Provenientes de la Deforestación y Degradación de los Bosques, que plantea educación y formación de valores de amor a la Madre Tierra, fortalecimiento de las capacidades institucionales, promueve un modelo de protección-producción sostenible, y reconoce a las comunidades de pueblos originarios y afrodescendientes, su relación estrecha con la Madre Tierra y los bosques. Paralelamente a la preparación de ENDE-REDD+, se ha diseñado un Programa de Reducción de Emisiones para el Combate al Cambio Climático y la Pobreza en la Costa Caribe, Reserva de Biosfera BOSAWAS y Reserva Biológica Indio Maíz, que proporcionará pagos por resultado en la reducción de emisiones.

El proceso de participación amplia de protagonistas que respalda la preparación y ejecución de la ENDE-REDD+, requiere de espacios adecuados para plantear y recibir respuestas a inquietudes o quejas sobre las afectaciones que pueda ocasionar un proyecto o programa en el marco de ENDE-REDD+. La Estrategia Nacional ENDE-REDD+ y el Programa de Reducción de Emisiones, proporcionaran diversos beneficios a las comunidades de pueblos originarios y afrodescendientes; a productores agropecuarios y forestales comprometidos con la reducción de emisiones por deforestación y degradación de los bosques. La distribución de estos beneficios deberá de hacerse con transparencia, brindando información correcta y oportuna a protagonista, familias, mujeres, líderes y todas las partes interesadas en estos esfuerzos.

Para contribuir a lo señalado se ha creado un Mecanismo de Retroalimentación, Atención de Quejas (MRyQ), con el fin de atender las dudas, inquietudes y quejas generadas en la preparación e implementación de la ENDE-REDD+ y el Programa de Reducción de Emisiones. Este mecanismo cuenta con una variedad de accesos que fortalecen la participación directa de las partes interesadas. El MRyQ se incorpora como un instrumento de auditoría social y de gestión para la satisfacción en el accionar de las instituciones y la distribución de beneficios.

El presente documento presenta el MRyQ, señala los objetivos y medios diseñados para fortalecer la rendición de cuentas y brindar acceso a la retroalimentación con los protagonistas de ENDE-REDD+ y el Programa de Reducción de Emisiones para Combatir el Cambio Climático y la Pobreza en la Costa Caribe, Reserva de Biosfera BOSAWAS y Reserva Biológica Indio Maíz (en adelante llamaremos Programa RE). Su implementación se concibe como un proceso de mejora que se irá perfeccionando en su desempeño.

II. Marco Legal para la Participación y planteamiento de Quejas

2.1. Salvaguardas

Tomando en consideración que el proceso de diseño para echar a andar ENDE-REDD+, involucra los medios de vida y bienestar de familias, comunidades de pueblos originarios, afrodescendientes y de zonas rurales dependientes del bosque, se requiere atender con especial atención el tema de la comunicación y los mecanismos que fortalezcan el derecho a la participación.

El derecho a la participación de los nicaragüenses está respaldado por un conjunto de leyes, desde la misma Constitución Política (Cn.), que en su Artículo 2 señala: “La soberanía nacional reside en el pueblo y la ejerce a través de instrumentos democráticos decidiendo y participando libremente en la construcción y perfeccionamiento del sistema económico, político, cultural y social de la nación. [...] También lo puede ejercer a través de los Consejos territoriales, asambleas territoriales y comunales de los pueblos originarios y afrodescendientes...”

El Artículo 52 de la Constitución también señala que “Los ciudadanos tienen derecho de hacer peticiones, denunciar anomalías y hacer críticas constructivas, en forma individual o colectiva, a los Poderes del Estado o cualquier autoridad; de obtener una pronta resolución o respuesta y de que se les comunique lo resuelto en los plazos que la ley establezca”.

Las Estrategias Nacionales y Programas de Reducción de Emisiones, enmarcadas en el Mecanismo REDD+, deben cumplir con las Salvaguardas marcadas por la Convención de Cancún la cual señala que todas las actividades de REDD+ se realicen “de acuerdo” con las salvaguardas de REDD+. A su vez deberán cumplir con los Estándares Sociales y Ambientales del Banco Mundial, de acuerdo a lo dispuesto por el FCPF.

El Mecanismo de Retroalimentación, Atención y Resolución a Quejas, se vincula la salvaguarda de Cancún que señala: “La transparencia y eficacia de las estructuras de gobernanza forestal nacional, teniendo en cuenta la legislación y la soberanía nacionales”; como al Estándar Social y Ambiental No 10 Participación de Partes Interesadas y Divulgación de Información, en el cual se señala que el proceso de participación de las partes interesadas implicará entre otras el abordaje y respuesta a las quejas y los reclamos.

Alinear las salvaguardas de acuerdo a las circunstancias nacionales es un aspecto clave, ya que presenta una oportunidad de asegurar el cumplimiento de las salvaguardas conforme a los marcos de políticas, leyes y regulaciones existentes a continuación se presentan las fortalezas de la legislación nacional vinculadas al MRyQ.

2.2. Legislación Nacional

La Constitución Política de Nicaragua (Cn) reconoce la participación plena y el ejercicio democrático de sus habitantes, los ciudadanos tienen derecho de hacer peticiones, denunciar anomalías y hacer críticas constructivas, en forma individual o colectiva, a los Poderes del Estado o cualquier autoridad; de obtener una pronta resolución o respuesta y de que se les comunique lo resuelto en los plazos que la ley establezca. Estas políticas y leyes son el sustento legal para el Mecanismo de Retroalimentación y Atención de Quejas para ENDE-REDD+ y Programas de Reducción de Emisiones.

La Constitución Política de Nicaragua (Cn.), en su Artículo 2 señala: “La soberanía nacional reside en el pueblo y la ejerce a través de instrumentos democráticos decidiendo y participando libremente en la construcción y perfeccionamiento del sistema económico, político, cultural y social de la nación. [...] También lo puede ejercer a través de los Consejos territoriales, asambleas territoriales y comunales de los pueblos originarios y afrodescendientes...”

El Artículo 52 de la Constitución también señala que “Los ciudadanos tienen derecho de hacer peticiones, denunciar anomalías y hacer críticas constructivas, en forma individual o colectiva, a los Poderes del Estado o cualquier autoridad; de obtener una pronta resolución o respuesta y de que se les comunique lo resuelto en los plazos que la ley establezca”.

La ley 28 o Estatuto de Autonomía de las Regiones de la Costa Caribe de Nicaragua que en su artículo 8, inciso 1, señala el derecho de las Regiones Autónomas a: “Participar efectivamente en la elaboración y ejecución de los planes y programas de desarrollo nacional a nivel de las regiones, a fin de armonizarlos con los intereses de las Comunidades de la Costa Caribe”.

La Ley 217, Ley General del Medio Ambiente y los Recursos Naturales en su arto. 2 establece: “Toda persona podrá tener participación ciudadana para promover el inicio de acciones administrativas, civiles o penales en contra de los que infrinjan la presente Ley y el Arto. 12 indica que La planificación del desarrollo nacional, regional y municipal del país deberá integrar elementos ambientales en sus planes, programas y proyectos económicos y sociales, respetando los principios de publicidad y participación ciudadana”.

La ley 445, Ley del Régimen de Propiedad Comunal de los Pueblos Indígenas y Comunidades Étnicas de las Regiones Autónomas de la Costa Atlántica de Nicaragua y de los Ríos Bocay, Coco, Indio y Maíz. Decreto no. 112-2007, aprobado el 29 de noviembre del 2007, de la creación de los Consejos y Gabinetes del Poder Ciudadano.

Ley No. 212 “Ley de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos”. El Estado de Nicaragua cuenta con una Procuraduría de Derechos Humanos (PDDH), que es una entidad al servicio de la ciudadanía, es la institución encargada de la promoción y defensa de los Derechos Humanos de los habitantes del país.⁷ Esta institución cuenta con un enlace web para presentar denuncias, la que se puede ver en la dirección: http://www.pddh.gob.ni/?page_id=183

A través de la ley 475, Ley de Participación Ciudadana, y la ley 621, Ley de Acceso a la Información Pública, ambas publicadas en La Gaceta No. 241 del 19 de diciembre del 2003, crean mecanismos de participación directa para la petición, queja y sugerencias al Estado. El país cuenta con la Oficina de Ética Pública (OEP) adscrita a la Presidencia, la que ha desarrollado un mecanismo de comunicación con la ciudadanía, de forma directa por medio de la instalación de Buzones de Quejas y Sugerencias.

Los mecanismos antes descritos, podrán ser utilizados indistintamente por los beneficiarios de los programas de la ENDE-REDD+ y el Programa de Reducción de Emisiones. Estos mecanismos permiten tener un acercamiento con la presidencia de la república y hacer planteamientos directos de la gestión pública.

La Ley 475, promueve el ejercicio pleno de la ciudadanía en el ámbito político, social, económico y cultural, mediante la creación y operación de mecanismos institucionales que permitan una interacción fluida entre el Estado y la sociedad nicaragüense, contribuyendo con ello al fortalecimiento de la libertad y la democracia directa y representativa establecida en la Constitución Política de la República. Es decir esta Ley es la base para la creación del MRyQ, le corresponde al Estado la creación y operación de mecanismos institucionales que permitan la interacción con los ciudadanos.

La Ley 621, tiene por objeto normar, garantizar y promover el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, los protagonistas basados en esta Ley podrán solicitar o pedir la información que corresponda a los programas de la ENDE-REDD+ y el Programa de Reducción de Emisiones, a través de este mecanismo fortalecerán sus peticiones o dudas sobre los programas.

2.3. Política nacional de una buena gestión pública

La política pública del Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional (GRUN) mediante Plan Nacional de Desarrollo Humano (PNDH) contiene un eje fundamental que consiste en el empoderamiento de la ciudadanía de participar a través del control social en la buena gestión pública y de ejercer y defender sus derechos, así como el deber del Estado de ofrecer a la población servicios públicos eficientes y de calidad.

El Gobierno de Nicaragua, a través del PNDH, en su lineamiento estratégico para la Gestión Pública (III.7), ha planteado líneas estratégicas con el objetivo de “establecer las líneas del Estado de Nicaragua que garanticen el desarrollo integral de la buena gestión de la administración pública en la entrega de servicios de calidad, calidez, eficiencia y transparencia que respondan a los intereses de la población contando con la participación activa de la población a través del control social a la gestión pública”.

Para la implementación de estas líneas se crean estructuras básicas entre las cuales tenemos: la Comisión Nacional para el Desarrollo Integral de la Buena Gestión Pública, las Subcomisiones de trabajo: Subcomisión de promoción y educación en valores, Subcomisión de control y auditoría social a la gestión pública entre otras.

Nicaragua con el MRyQ, se alinea con las Salvaguardas de la CMNUCC o Salvaguardas de Cancún, particularmente con lo referido a: “La transparencia y eficacia de las estructuras de gestión forestal

nacional, teniendo en cuenta la legislación y la soberanía nacionales”. Y contribuye a cumplimiento de los Estándares Ambientales y Sociales del Banco Mundial, institución que ha brindado su apoyo en la elaboración de ENDE-REDD+.

III. Experiencias Retomadas

El MRyQ es un mecanismo accesible, rápido y eficaz, se ha propuesto tomando en cuenta distintos mecanismos de quejas, reclamos o peticiones aplicables en el país. Se han valorado las experiencias utilizadas por instituciones del Estado, retoma los mecanismos de comunicación regionales y tradicionales utilizados por los pueblos originarios quienes resuelven sus asuntos a lo interno de acuerdo a su cosmovisión y derechos consuetudinarios.

- Experiencias institucionales a nivel nacional y regional

a) La OEP a partir de marzo del 2011, promovió la instalación de “Buzones de Quejas y Sugerencias” en las instituciones del Poder Ejecutivo. Este mecanismo que se sustenta en el Decreto Ejecutivo No.35-2009 , Arto. 16 inciso b , acción que permite contar con la opinión de la población en los servicios que se les brindan, se ejecuta mediante lo establecido en el Manual de Aplicación para los Buzones de Quejas y Sugerencias para la Buena Gestión Pública , en el que se establecen los procedimientos para la administración de los mismos.

El mecanismo de buzones, consta de hojas impresas, disponibles públicamente, con un formato sencillo, en el que se escribe la queja, la que se deposita en cajones claramente identificables. Esta facilidad de disponibilidad ha facilitado el uso de los buzones y una mejor interacción con la población en relación a los servicios que se les brinda. Desde la OEP se administran más de 200 buzones, ubicados en las 41 instituciones del Poder Ejecutivo. Los buzones se encuentran en las instituciones gubernamentales pertenecientes al Sistema de Producción, Consumo y Comercio. Los buzones que tienen un formato estándar, están colocados en lugares visibles y accesibles para el uso de cualquier persona. La recolección del contenido en los buzones se realiza una vez al mes, por un funcionario del nivel central y los planteamientos son reportados a Presidencia de la República. Este mecanismo de participación social permite elevar quejas y recomendaciones sobre los servicios brindados a los usuarios de servicios públicos.

El MRyQ retoma la utilización de buzones de quejas y sugerencias, ya que es un recurso reconocido y utilizado por usuarios de los servicios de las instituciones gubernamentales, los que se ubicaran en oficinas de GTI, MARENA, INAFOR, Alcaldías. (Ver sección 6.4)

b) Recursos Administrativos: se refieren a la potestad del ciudadano para recurrir en contra de cualquier acto u omisión de la administración pública que le causare agravio. Es un derecho normado en las leyes nacionales para uso de cualquier ciudadano y se presentan ante la vía administrativa que le ocasione el agravio o ante la Corte Suprema de Justicia. La presentación de Recursos Administrativos (Revisión y Apelación) tiene el propósito de revisar la actuación y revertir o confirmar los actos.

c) La Procuraduría de Derechos Humanos, es una instancia al servicio de la ciudadanía para: “Contribuir con las instituciones nacionales, Estado, Gobierno y la Sociedad Organizada a garantizar dentro de un Estado de Derecho, la seguridad de las personas y los derechos humanos, velando por su cumplimiento de parte de los órganos de la administración Pública, coadyuvando para lograr una sociedad libre y justa”. Esta institución cuenta con un enlace web para presentar denuncias, la que se puede ver en la dirección: http://www.pddh.gob.ni/?page_id=183

d) MARENA e INAFOR cuentan con un procedimiento para recibir y atender denuncias, que pueden ser presentadas por cualquier ciudadano u organización. El procedimiento inicia con la presentación por escrito de la denuncia, en las oficinas de MARENA o INAFOR, señalando lugar y evento. Una vez que es recibido por el delegado Regional o departamental, éste procede a convocar a una comisión interinstitucional y se determina si el caso amerita efectuar una inspección o visita al terreno, para conocer el hecho in situ. La Comisión interinstitucional presenta el informe y se toman las medidas pertinentes, las cuales pueden estar relacionadas con sanciones o multas. El plazo para este proceso es expedito y puede ser de 7 a 30 días, dependiendo de las distancias y circunstancias.

e) MARENA, cuenta en su página web con un formulario que permite a los protagonistas, expresar y hacer diversos planteamientos a la institución rectora, esa plataforma está a cargo de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAIP): <http://www.marena.gob.ni/contacto/>

f) A nivel municipal es utilizada una plataforma de diálogo entre las Alcaldías y los protagonistas para el seguimiento especial y resolución de conflictos ambientales durante el desarrollo de actividades en el territorio. Este mecanismo de atención, está supervisado por la Unidad de Gestión Ambiental (UGA) y la misma comunidad, acompañado por la Alcaldía municipal correspondiente. El flujo de solicitud da inicio con la recepción de la queja o solicitud por parte del protagonista y en un plazo no mayor a treinta días se brindará la respuesta. La UGA es la encargada de sistematizar las solicitudes y dar el seguimiento a la petición.

g) Las Regiones Autónomas de la Costa Caribe basados en el Decreto de la Asamblea Nacional No.3584, Artículo 45 del Reglamento a la Ley No.28, Estatuto de Autonomía establece que los procesos de ejecución, seguimiento, control y evaluación de políticas, planes y programas regionales y nacionales con incidencias regionales, se realizarán conjuntamente a través de las coordinaciones periódicas con los organismos gubernamentales de la región.

En este marco, el Gobierno Regional Autónomo de la Costa Caribe Norte se encuentra en proceso de diseño de un instrumento de planificación computarizado que dará seguimiento a la satisfacción (o no) de los protagonistas en el quehacer institucional. Este diseño se encuentra listo y pendiente de implementarse.

- Experiencias a nivel comunitario en pueblos originarios y afrodescendientes

Los pueblos originarios y afrodescendientes, cuentan con sus normas de organización interna, sus propias estructuras políticas, jurídicas, educativas, de comunicación y de sistemas de administración de justicia y resolución de conflictos a lo interno de sus comunidades. La armonía, justicia y paz social de los Pueblos Originarios, se basa en el reconocimiento constitucional del Estado al sistema propio de

justicia de los Pueblos Originarios, que tiene su fundamento en la cultura e identidad, y el derecho a resolver sus asuntos de acuerdo a sus propias normas y se encuentran respaldados por leyes especiales destacándose la ley 28 Régimen Autonomo de la Costa Caribe y su reglamento; Ley 445 Régimen de Propiedad Comunal de los Pueblos Indígenas y Comunidades étnicas de las Regiones Autónomas de la Costa Caribe de Nicaragua y de los Ríos Bocay, Coco, Indio y Maíz, Ley No. 40 Ley de Municipios y sus Reformas (Título VI, Capítulo II De los municipios con pueblos indígenas en su territorio) y Convenio 169 de la OIT que Nicaragua suscribió en 2010.

Para la administración de la justicia cuentan con las Asambleas Comunitarias, el Consejo de Ancianos, jueces comunales o *whita*, entre otros. Estas autoridades juegan un rol fundamental en los procesos de administración de justicia, resolución de conflictos y peticiones ante los entes gubernamentales de los diferentes poderes del Estado. Las soluciones se hacen de acuerdo a los usos y las costumbres consideradas obligatorias por los miembros de la comunidad, de esta manera regulan sus asuntos locales.

A lo interno las comunidades indígenas y afrodescendientes resuelven sus asuntos bajo el derecho consuetudinario, o simplemente “derecho propio”. Este derecho se compone por un conjunto de normas y reglas de comportamiento y de paz social que contribuyen al mantenimiento del orden interno y a la solución de conflictos, incluyendo un sistema de medidas restaurativas para quienes violen el derecho consuetudinario.

Estas normas generalmente no se encuentran escritas, son parte de la sabiduría ancestral, se transmiten oralmente y son preservadas por la memoria colectiva; son de observación obligatoria, son respetadas por la comunidad y por los entes de administración de justicia del Estado de Nicaragua. Los asuntos de mayor cuantía corresponden a la competencia de las entidades pertinentes del Estado para su resolución.

Rol de las autoridades comunales

Consejo de ancianos: En cada comunidad existe un grupo de ancianos que por su experiencia en los asuntos de la comunidad son reconocidos, respetados y tomados en cuenta a través de consultas para las decisiones comunitarias y territoriales. Cuando se adquiere esta calidad es a perpetuidad. Ningún anciano líder puede dejar de serlo.

Juez comunal/wihta/wistah: en materia de justicia: son hombres y mujeres de conocimiento, que saben cómo usar y preservar las costumbres y tradiciones de la comunidad. El *wihta* es una autoridad en la comunidad y es el encargado de administrar la justicia, es el juez de acuerdo a las normas consuetudinarias y esta autoridad es reconocida por la Corte Suprema de Justicia. El *síndico* es el encargado de la administración de los recursos naturales y es el que interviene cuando hay un problema en las tierras comunales, organiza una comisión para ir a revisar in situ la incidencia y recoge la información necesaria, con la cual se toma una decisión del caso. En la actualidad muchos de los Gobiernos Territoriales Indígenas implementan Manuales de Convivencia, han sido diseñados de acuerdo a su realidad.

Síndiku o Sindico: Es una persona que la comunidad elige para que sea quien represente sus intereses en torno a los recursos naturales de la comunidad, como la tierra, el bosque y las aguas. Estos guardan en su poder los títulos propiedad y otros, los documentos de la comunidad. Esta autoridad no está vigente en todas las comunidades.

La implementación de la Estrategia Nacional ENDE-REDD+ y el Programa de Reducción de Emisiones respetará para las comunidades de los pueblos originarios y afrodescendientes, los procesos de reclamos y quejas de acuerdo al procedimiento interno de sus comunidades. Al mismo tiempo que garantizará el cumplimiento de los requisitos de los estándares ambientales y sociales del Marco Ambiental y Social del Banco Mundial.

- Mecanismo de Retroalimentación y Atención de Quejas a nivel municipal y departamental

A nivel de los gobiernos municipales se cuenta con un mecanismo de atención de quejas y sugerencias, el cual es una plataforma de diálogo entre las Alcaldías y la población para el seguimiento y resolución de conflictos en el tema ambiental, que se presenten durante el desarrollo de actividades a nivel local. Este mecanismo de atención es supervisado por la Unidad de Gestión Ambiental (UGA) de cada una de las alcaldías de los 153 municipios a nivel nacional.

- Experiencia del proyecto PACCAS ejecutado por MARENA

El Ministerio del Ambiente y de los Recursos Naturales (MARENA) implementó en el período 2014-2017, el Proyecto Adaptación al Cambio Climático en el Sector de Agua y Saneamiento (PACCAS), que se planteó el objetivo de incrementar la resiliencia climática de las inversiones en el sector de agua y saneamiento rural. Específicamente se planteó ejecutar iniciativas piloto de adaptación para aumentar la resiliencia climática en comunidades de zona seca; protección de sistemas costeros y reducción de vulnerabilidad frente al incremento del nivel del mar para reducir los impactos inducidos por el cambio climático en los sistemas de agua potable; y fortalecimiento institucional para la integración de los impactos del cambio climático en los sectores de agua y saneamiento rural y gestión de los recursos hídricos.

Implementó un programa piloto de Compensación por Servicios Ambientales (CSA) usando una combinación de incentivos institucionales y económicos para promover cambios positivos en procesos productivos de agricultura para la protección de fuentes de abastecimiento de agua para las comunidades rurales.

PACCAS, contó con un Mecanismo de Quejas y Reclamos, utilizando el mismo mecanismo de MARENA para recibir inquietudes (<http://www.marena.gob.ni/contacto/>) y dar respuesta a las quejas y/o reclamos que pudieran presentar los protagonistas, con respecto a cualquier actividad del proyecto. Este mecanismo permitió a los protagonistas presentar quejas y reclamos ante la Delegación respectiva de MARENA, en un plazo máximo de diez días la autoridad administrativa daba respuesta. En la Región Autónoma de la Costa Caribe Sur, en el Municipio de Corn Island, se implementó una variante, que involucró directamente a la Alcaldía del municipio, quien tuvo a cargo la recepción, gestión y respuesta en un máximo de tres días hábiles.

En su conjunto este procedimiento, permitió recibir quejas vinculadas a problemáticas ambientales como quemas agrícolas o corta de árboles, resolviéndose localmente en los municipios de incidencia del proyecto.

IV. Construcción Participativa del diseño del Mecanismo

El Mecanismo de Retroalimentación, Atención de Quejas (MRyQ), es el resultado de un proceso de diálogo y consulta respetando el consentimiento, libre, previo e informado. Su diseño ha contado con las recomendaciones de GTI's, Alcaldías, Gobiernos Regionales, Movimiento Guardabarranco, entre otros. Este proceso de diseño se construyó con los protagonistas de las Regiones Autónomas de la Costa Caribe, se realizaron talleres incluyendo una presentación ante el Consejo Regional de la RACCS y su diseño se sometió a consulta en el Taller Nacional del Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS).

Se realizaron talleres en comunidades alejadas de cabeceras municipales y departamentales, tales como: Siawas en la RACCS, San Carlos en Río Coco, Musawas en la RACCN, entre otros (ver tabla 6). El programa ENDE-REDD+ ha priorizado la Región de la Costa Caribe, para la implementación del MRyQ, por ello se realizó un pilotaje en la RACCN, el cual brindó importantes pautas para lograr un diseño coherente con los objetivos y principios planteados, así mismo se implementarán 2 pilotajes en el año 2019; uno en la RACCS y otro para la zona del Pacífico Centro Norte (PCN). (ver sección 6.3.1 Pilotaje en la RACCN).

Tabla 1: Actividades para el Mecanismo de Retroalimentación, Atención y Resolución a Quejas

No	Nombre	Municipio	Fecha	link	RACCN	RACCS	Otros
1	Pre-Consulta	Puerto Cabezas	marzo 2019	http://www.marena.gob.ni/Enderedd/wp-content/uploads/MemoriasOrganizados/Componente1/2019/5.pdf	1		
2	Pre-Consulta	Waspan	Marzo 2019	http://www.marena.gob.ni/Enderedd/wp-content/uploads/MemoriasOrganizados/Componente1/2019/6.pdf	1		
	Sesión de trabajo	Bilwi	Octubre 2018	http://www.marena.gob.ni/Enderedd/wpcontent/uploads/MemoriasOrganizados/Componente1/2018/13.pdf	1		
2	Sesiones de trabajo en la sede de cada GTI	Puerto Cabezas	Octubre 2018	http://www.marena.gob.ni/Enderedd/wp-content/uploads/MemoriasOrganizados/Componente1/2018/13.pdf	17		
3	Asambleas	San Carlos, Li Lamni	Junio 2016	http://www.marena.gob.ni/Enderedd/wpcontent/uploads/MemoriasOrganizados/Componente1/2018/13.pdf	1		

Tabla 1: Actividades para el Mecanismo de Retroalimentación, Atención y Resolución a Quejas

No	Nombre	Municipio	Fecha	link	RACCN	RACCS	Otros
				16/8.pdf			
4	Asambleas	Rosita	Julio 2016	http://www.marena.gob.ni/Enderedd/wpcontent/uploads/MemoriasOrganizados/Componente1/2016/7.pdf	1		
5	Asambleas	GTI Kipla Sait Tasbaika	Junio 2016	http://www.marena.gob.ni/Enderedd/wpcontent/uploads/MemoriasOrganizados/Componente1/2016/2.pdf			1
6	Asambleas	Siawas, GTI Awaltara - La Cruz de Río Grande	Febrero 2016	http://www.marena.gob.ni/Enderedd/wpcontent/uploads/MemoriasOrganizados/Componente2/2016/1.pdf		1	
7	Asambleas	Bluefields	Abril 2016	http://www.marena.gob.ni/Enderedd/wpcontent/uploads/MemoriasOrganizados/Componente2/2016/5.pdf		1	
8	Asambleas	Laguna de Perlas	Mayo 2016	http://www.marena.gob.ni/Enderedd/wpcontent/uploads/MemoriasOrganizados/Componente2/2016/6.pdf		1	
9	Asambleas	Waspan	Mayo 2016	http://www.marena.gob.ni/Enderedd/wpcontent/uploads/MemoriasOrganizados/Componente2/2016/10.pdf	1		
10	Asambleas	Bilwí	Mayo 2016	http://www.marena.gob.ni/Enderedd/wpcontent/uploads/MemoriasOrganizados/Componente2/2016/13.pdf	1		
11	Asambleas	Lamlaya, GTI Karatá -Puerto Cabezas	Mayo 2016	http://www.marena.gob.ni/Enderedd/wpcontent/uploads/MemoriasOrganizados/Componente2/2016/13.pdf	1		
	Total				25	3	1

En el proceso de consulta, los protagonistas expresaron la necesidad de incorporar a las autoridades tradicionales (Whita, sindico, consejo de ancianos) en el mecanismo, desarrollar un proceso de capacitación a todas las estructuras de gobierno tradicional y la incorporación de buzones en las oficinas de las alcaldías y GTI's.

La propuesta del Mecanismo contó con la revisión de las áreas de Asesoría Legal, Oficina de Comunicación, Oficina de Acceso a la Información Pública y proyecto PACCAS e instancias del MARENA. Se recibieron recomendaciones sobre el procedimiento para la atención a los planteamientos y quejas, señalando entre otras cosas que incluir la activación de una línea de teléfono gratuita, no era viable ya que no se podía garantizar sostenibilidad. Sumado a lo anterior se efectuó un proceso de pilotaje que ha brindado pautas para la implementación del MRyQ.

4.1. Lecciones aprendidas en el pilotaje efectuado en la RACCN

- El pilotaje permitió identificar que la comunicación entre comunitarios y sus líderes de GTI, se ha incorporado la tecnología del celular y el uso de mensajes por WhatsApp.
- El MRyQ, tiene buena aceptación entre los pueblos originarios y afrodescendientes.
- La Comisión Regional de Atención a Quejas ha identificado con claridad su rol y procedimiento en la gestión de atención a las quejas.
- Es necesario divulgar con más beligerancia la página web de la ENDE y promover su utilización.

V. Diseño del MRyQ

El Mecanismo de Retroalimentación y Atención de Quejas (MRyQ) para ENDE-REDD+ y el Programa RE, está orientado hacia la participación de todos los protagonistas: comunitarios, líderes indígenas, afrodescendientes, productores de zonas rurales, mujeres, jóvenes organizados para el cuidado de los bosques y población en general vinculados a Programas o Proyectos con metas de reducción de emisiones por deforestación y degradación de los bosques, ubicados en la Costa Caribe, Pacífico, Centro y Norte del país.

El MRyQ, ha sido diseñado participativamente, por lo que ha previsto dificultades que los protagonistas puedan tener para acceder al mismo, ya sea por lejanía de las comunidades o falta de señal de internet en algunos poblados y comunidades, en respuesta a esto, se ha facilitado el uso e instalación de los buzones ubicados en las sedes de los GTI para el caso de las comunidades indígenas y afrodescendientes y, en las alcaldías municipales, para aquellos usuarios que se ubican fuera de los territorios indígenas.

El MRyQ, integra las formas tradicionales y no tradicionales de comunicación y ofrece un esquema confiable en donde la resolución será colegiada a través de la atención de una comisión interinstitucional regional, departamental o nacional.

Mediante un plan de comunicación se efectuará la divulgación y publicación del mecanismo, las diferentes vías de acceso, el procedimiento y resultados de la implementación.

5.1. Objetivos y principios

Objetivo General

Proveer a protagonistas opciones para recibir y responder solicitudes de información, preguntas, sugerencias y quejas relacionadas con el diseño y la ejecución de ENDE-REDD+ y programas de reducción de emisiones por deforestación y degradación forestal.

Objetivos específicos

- Obtener insumos para mejorar los resultados y contribuir a la auditoria social y ambiental de los programas ENDE-REDD+ y Programa de Reducciones de Emisiones.
- Evitar que se generen conflictos, atendiendo reclamos y sugerencias con agilidad.
- Aportar a la evaluación del desempeño en la distribución de los beneficios.
- Establecer un procedimiento y responsabilidades para la recepción, gestión y resolución de los pedidos de información, sugerencias y quejas, por parte de protagonistas y partes interesadas del Programa de Reducción de Emisiones para el Combate al Cambio Climático y la Pobreza en la Costa Caribe, Reserva de Biosfera BOSAWAS y Reserva Biológica Indio Maíz.

Principios: El MRyQ promueve la participación y protagonismo del pueblo y las familias nicaragüenses, se rige por los principios siguientes:

- **Libertad de expresión:** todo ciudadano nicaragüense tiene el derecho de expresarse libremente, amparado en la ley 475 y 621.
- **Respeto por el Bien Común:** Partimos que la Tierra forma con la Humanidad una única entidad, compleja y sagrada.
- **Respeto y promoción de la Cosmovisión de los pueblos indígenas:** La tierra, el agua, el bosque son fuente de vida, proveen alimentos, medicina para las enfermedades y son el lugar para el ejercicio de la vida y la cultura.
- **Accesibilidad:** fortalece las rutas de acceso a los y las protagonistas para participar en el diálogo para reducir la deforestación y degradación de los bosques.
- **Transparencia:** Se brindará información de acceso público sobre los planteamientos que atiende el Mecanismo.
- **Legitimidad:** El MRyQ se legitima, brinda seguridad y fortalece la gobernabilidad.
- **Equidad:** hace énfasis en grupos vulnerables con menos oportunidades como son los pueblos originarios y afrodescendientes, mujeres, y sectores más empobrecidos.

5.2. Accesos para el mecanismo

El MRyQ dará atención a las diferentes partes interesadas, sean procedentes de pueblos originarios y afrodescendientes, productores agropecuarios o aquellas personas o sectores interesados en la protección de los bosques. Por ello brinda una variedad de canales para la recepción y retroalimentación de preguntas, sugerencias, peticiones o quejas del desarrollo e implementación de la Estrategia Nacional ENDE-REDD+ y de los programas y proyectos vinculados a la misma. La diversidad de canales asegura el derecho individual de expresar su inquietud o queja, sin tener que recurrir a intermediarios y asegura que la identidad sea protegida sin menoscabo a recibir respuesta.

Se cuenta con una Estrategia de Comunicación, que acompañará al Mecanismo, divulgando y publicitando los diferentes puntos de acceso, el procedimiento y resultados de la aplicación del Mecanismo.

Se han concebido cinco puntos de acceso que brindarán atención, respuesta y seguimiento a los planteamientos o quejas, estos son:

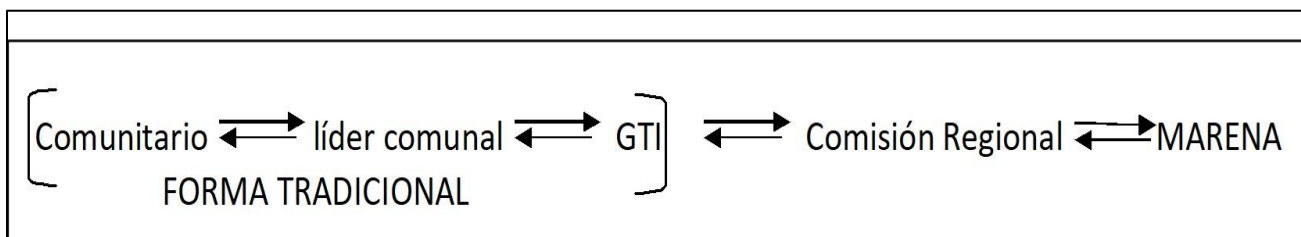
1. Autoridades y líderes tradicionales; Autoridades municipales y departamentales
2. Asambleas
3. Buzones
4. Acceso electrónico - página web
5. Acceso electrónico - WhatsApp

A continuación, se detallan los puntos de acceso y el sistema de funcionamiento de cada uno:

- Autoridades y líderes tradicionales

Este acceso ha sido diseñado con un enfoque indígena, vinculado a los comunitarios, autoridades comunales y territoriales de los pueblos originarios y afrodescendientes, para su aplicación práctica, contribuyendo a una retroalimentación ajustada a la cultura y costumbres de los pueblos indígenas y afrodescendientes de resolución de inconformidades.

Los comunitarios tienen comunicación directa con su líder comunal y este tiene una comunicación frecuente y directa con su GTI. El GTI utiliza dos vías efectivas para plantear las inquietudes recogidas de su territorio: i) comunicación telefónica y ii) presencia directa, ante la comisión regional o ante las oficinas de los Gobiernos Regionales Autónomos.



Este procedimiento se ha incorporado al MRyQ, y se ha conformado una Comisión Regional o departamental de Atención a Quejas, la cual recepcionará y gestionará respuesta a las peticiones, consultas o quejas que surjan desde la comunidad.

Los presidentes de GTI, whitas, síndicos, y líderes locales serán capacitados y vinculados al funcionamiento del MRyQ. En este sentido se fortalecerán capacidades sobre uso de página web y salvaguardas a una red de 80 líderes y lideresas de los Gobiernos Territoriales Indígenas; 36 en la RACCN; 20 en la RACCS; 12 en el Régimen especial del Alto Wangki y 12 en PI-PCN (ver tabla 2).

Tabla 2 : Líderes a capacitar Mecanismo de Retroalimentación, Atención y Resolución a Quejas		
RACCN	GTI del Sector Río Coco: 14 líderes tradicionales	Wangki Maya; Wangki Tui Tasba Raya; Wangki Li Aubra; Li Lamni; Amasau; Wangki Kupia Awala
	GTI del Sector Puerto Cabezas: 12 líderes tradicionales	Prinzu Auhya Un; Tasba Pri; Tui Waupasa; Tui Yahbra; Karatá; Tawira.
	GTI del Sector Triángulo Minero: 10 líderes tradicionales	Mayangna Sauni Bas; Mayangna Sauni As; Mayangna Sauni Arungka (Matumbak); Tuahka; Prinzu Awala
RACCS, 20 líderes		Awaltara; Laguna de Perlas; Tasba Pauni; Rama Kriol; Gobierno Comunal Creole- Bluefields; 12 municipales de la RACCS.
Alto Wangki, 12 líderes		Kipla Sait Tasbaika Kum; Miskito Indian Tasbaika Kum; Mayangna Sauni Bu.
PI-PCN, 12 líderes		Jinotega, Matagalpa, Madriz, Masaya, Rivas, León, Chinandega, Estelí.

- Autoridades municipales y de asociaciones

Este acceso ha sido diseñado principalmente para los pequeños y medianos productores agropecuarios, tomando en cuenta que los protagonistas que viven en comunidades rurales, recurren a las alcaldías municipales y las delegaciones del MARENA departamentales, los cuales serán capacitados sobre el funcionamiento del mecanismo. En las Alcaldías la plataforma para el MRyQ estará bajo la responsabilidad de la Unidad de Gestión Ambiental (UGA).

Los formatos de atención de quejas a nivel municipal, serán entregados a los técnicos territoriales del MARENA y la información será consolidada por el delegado departamental, el cual será responsable de transcribir la información a la plataforma virtual del MRyQ, y se atenderá en la Comisión Departamental para su respectivo trámite y proceso. En este proceso, la protección de la identidad

individual queda asegurada, la persona no está obligada a dar a presentar su identidad, este campo es de uso opcional.

Los líderes de las asociaciones de productores agropecuarios relacionados a ENDE-REDD+ o programa de Reducción de Emisiones, podrá presentar los planteamientos o quejas de alguno de sus socios a las Alcaldías.

- **Asambleas**

Durante la realización de asambleas efectuadas para el fortalecimiento de capacidades o de diálogo en el marco de ENDE-REDD+ o el Programa de Reducciones, se instalará un buzón para la recepción de los comentarios, quejas y peticiones. Este buzón se presenta al inicio del taller o asamblea.

En los casos que se presenten quejas sobre ENDE-REDD+ o el Programa de Reducciones, en las asambleas comunitarias de GTI o productores, deberán ser recogidas por los líderes, además de expresarse en las memorias correspondientes. Estos planteamientos se ingresarán a la base electrónica a través de los líderes.

- **Buzones en oficinas institucionales**

Esta herramienta ha sido avalada con alta aceptación por los comunitarios, especialmente en la Región Autónoma de la Costa Caribe Sur, quienes la consideran de importancia en la implementación del Programa de Reducción de Emisiones, se prevé que igualmente serán de gran utilidad en la zona del pacífico centro norte del país.

Los buzones consisten en un depósito de tamaño variado, rotulado y sellado, se dispondrán de en las oficinas de las UGA en las Alcaldías y en las delegaciones territoriales del MARENA a nivel departamental. Esta última ubicación favorecerá la comunicación directa de las protagonistas con los Delegados departamentales de MARENA. Los buzones serán revisados con una periodicidad semanal.

Para el Programa de Reducción de Emisiones, los buzones se instalarán gradualmente, primero en las oficinas de las instituciones relacionadas al tema, del gobierno central en las Regiones Autónomas y Departamentos (MARENA e INAFOR), posteriormente en los Gobiernos Regionales y GTI quedando de último la instalación en las alcaldías. Para la instalación de los mismos se requiere previamente efectuar acuerdos de entendimiento o de coordinación, que formalicen su ubicación y resguardo en oficinas de GTI, alcaldías e instituciones como INAFOR, MEFCCA, INTA, MAGFOR, los acuerdos serán facilitados por los Gobiernos Regionales.

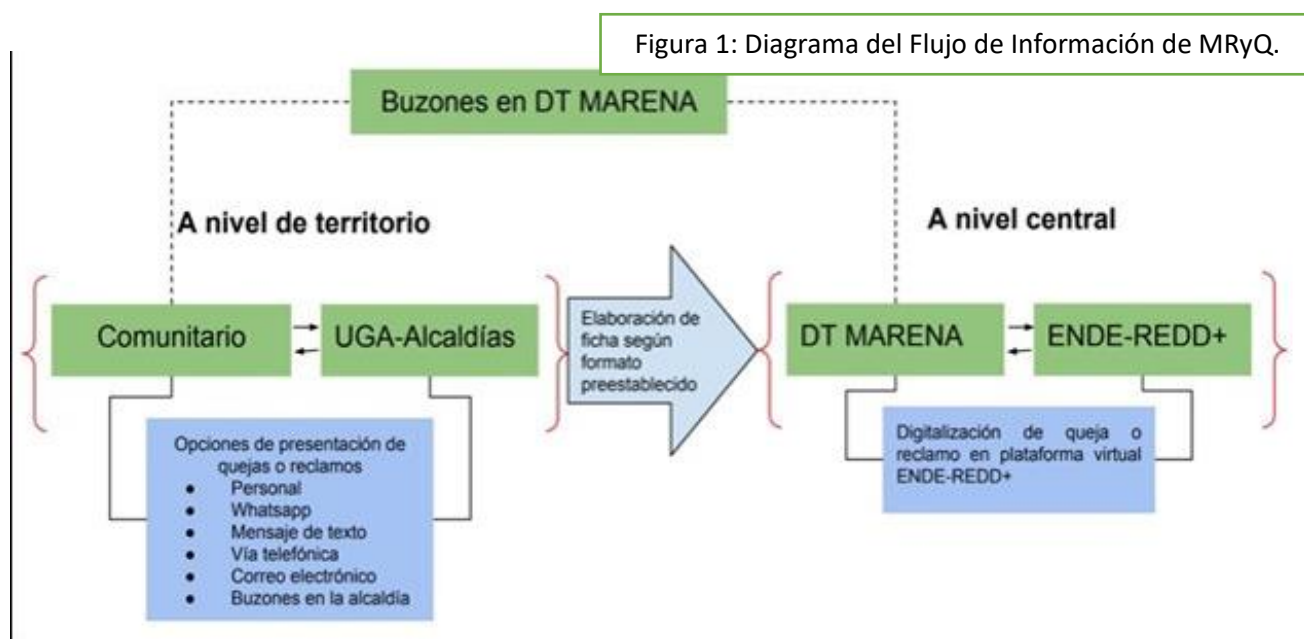
Los coordinadores regionales o especialistas sociales de los programas o proyectos relacionados a ENDE-REDD+, serán responsables de la apertura de los buzones y de su reporte al registro central o base de datos electrónica.

Adicionalmente se dispondrán de buzones en las oficinas de las UGA en las Alcaldías y en las delegaciones territoriales del MARENA a nivel departamental. Este último buzón servirá para favorecer

la comunicación directa de las protagonistas con los delegados departamentales del MARENA. En ambos casos los buzones serán revisados con una periodicidad semanal.

La respuesta de la solicitud se dará a la persona que formaliza la queja y/o reclamo en un plazo máximo de 15 días calendario, a través del responsable de la Unidad de Gestión Ambiental de la Alcaldía o en la delegación departamental en donde fue presentada la queja.

A continuación, en la figura 1 se presenta el diagrama de flujo de información del mecanismo de reclamos y quejas en el Pacífico, Centro y Norte de Nicaragua.



- Acceso electrónico – página web

ENDE-REDD+, cuenta en su página con un enlace vinculado a “Contáctenos”, ventana que abre a un formulario para que cualquier protagonista o parte interesada, presente sus planteamientos o quejas, tal como se ve en la figura 4. El planteamiento ingresado tendrá una respuesta automática reportando que se recibió el planteamiento y que en un plazo no mayor a 30 días se estará brindando una respuesta (los tiempos de respuesta se detallan en la sección 6.9) El acceso electrónico permite que la identidad de las personas sea protegida, ya que no es obligatorio llenar el campo de nombre, cédula y lugar.

La respuesta automática incluye un número que identifica el planteamiento, este número podrá ser utilizado de referencia en caso de apelación, en caso que la persona que ha planteado la inquietud o queja, no esté satisfecha con la respuesta obtenida.

El cuestionario, para la página web, con los campos necesarios para recopilar la información básica obligatoria para ingresar los planteamientos, que permitirá brindar respuesta y facilitar el monitoreo de los planteamientos y quejas.

Figura 2: Acceso al MRyQ en la página web de ENDE-REDD+.



- Acceso electrónico – WhatsApp

Para facilitar la comunicación, entre los comunitarios y sus líderes, o entre los productores y los directivos, y a su vez con la Comisión Regional o Departamental, se creará un grupo en whatsapp en esta plataforma se podrá recibir y responder planteamientos realizados por los protagonistas.

Otro mecanismo de instauración de queja y/o reclamo que serán utilizados por los protagonistas en el territorio será a través de WhatsApp, mensaje de texto, vía telefónica. Estos mecanismos serán utilizados como manera alterna para presentar la queja o inquietud de manera no personal al responsable de la UGA de la Alcaldía.

VI. Procedimiento con las inquietudes y reclamos recibidos

Se considera que los principales planteamientos o reclamaciones estarán relacionados a falta de información, falta de convocatoria a actividades, incumplimiento de plazos sobre acuerdos o distribución de beneficios e incompatibilidades entre la aplicación de normas y los planteamientos de la Estrategia Nacional o Programa de Reducción de Emisiones, es decir surgen de falta de información o desacuerdo y podrá ser utilizado como un recurso de apelación, al expresar desacuerdo en alguna decisión tomada y que afecta directamente al protagonista.

Comisión Nacional, Regional o Departamental

Para la atención de los planteamientos se formará una Comisión Nacional y Comisiones regionales y departamentales de Retroalimentación, Atención y Resolución a Quejas, integrados Interinstitucionalmente por MARENA e INAFOR; en las regiones autónomas estará integrada además por los Gobiernos Regionales Autónomos. La composición se tratará que no supere la cantidad de diez integrantes.

A nivel nacional se conformará una Comisión Interinstitucional presidida por MARENA; INAFOR, Secretaría de la Costa Caribe y MHCP. La función de esta comisión será dar seguimiento a los reportes sobre el funcionamiento del Mecanismo, propondrá ajustes e informará a la Dirección Superior de MARENA y Gobiernos Regionales de la Costa Caribe (según corresponda).

La comisión nacional se reunirá ordinariamente una vez por mes para conocer sobre los reportes en las diferentes entradas del MRyQ, analizarlos y elaborar informe para el Sistema de Información de Salvaguardas de ENDE-REDD+/MARENA. Cada reunión deberá generar una minuta con los acuerdos tomados. Esta minuta de reunión deberá ser remitida oficialmente a la Dirección Superior de MARENA y será base para el reporte anual de seguimiento a las Salvaguardas.

La comisión departamental o regional sesionará permanentemente, por cada planteamiento o queja que reciba. Analizará el planteamiento y de acuerdo a mandato institucional, orientará para su atención local. El plazo para atender y brindar respuesta al planteamiento o queja será no mayor a los 30 días.

Toda la información que se genere con este Mecanismo de Retroalimentación y Atención de Quejas de ENDE-REDD+ se utilizará para ajustar el proceso de diseño e implementación de ENDE-REDD+. Todos los planteamientos, inconformidades o quejas recibidos se registrarán de manera central y regional en el sub-sistema para Salvaguardas del Sistema de Monitoreo Registro y Verificación. Las inquietudes recibidas en los buzones, el acceso electrónico y el reporte de los líderes indígenas y las asambleas se registrarán en un mismo formato, lo que permitirá estandarizar el seguimiento y reporte.

Para facilitar la atención a los planteamientos o quejas, las comisiones regionales, departamentales y la Comisión Nacional, deberán elaborar a partir de los planteamientos recibidos, una lista de preguntas frecuentes, esto con el propósito de facilitar la preparación de respuesta a inquietudes similares, ya que las respuestas a estas inquietudes ya estarían disponibles.

6.1. Registro de los planteamientos o quejas

Todos los planteamientos recibidos por las diferentes vías, se alojarán en un Programa Electrónico de Registro del MQR, ubicado en el servidor central del MARENA, los NODOS Regionales de Costa Caribe de Nicaragua, SIMEAR Y SICOR , estarán apoyando en la recepción de la información mediante el establecimiento de enlaces con la página web del programa.

Todo planteamiento ingresado al Programa Electrónico de Registro del MRyQ, tendrá una respuesta automática reportando que se recibió el planteamiento y que en un plazo no mayor a 30 días obtendrá una respuesta, fluyendo la respuesta a través del correo electrónico que se reportó al ingresar el planteamiento.

Categoría de los Planteamientos y quejas

Los casos recibidos se clasificarán en dos grandes categorías, esta clasificación será responsabilidad del especialista social de ENDE-REDD+ nacional.

- ✓ “Corresponden a ENDE-REDD+”
- ✓ “No corresponde a ENDE-REDD+”

En el caso de los que “no corresponden”, se remitirán a la instancia correspondiente y se notificará a los protagonistas sobre la remisión efectuada.

En el caso de las que “Corresponden”: se reclasificarán en las siguientes categorías: quejas y peticiones.

1. Solicitud de información: se refiere a los planteamientos que formulan preguntas sobre responsabilidades o fechas de ejecución de actividades.
2. Incidencias ambientales: se refiere a planteamientos sobre eventualidades que ocurren en los territorios que provocan un impacto en los Recursos Naturales y el Medio Ambiente, (Incendios forestales, Inundaciones, Deslizamiento de tierras, Despales, Deforestación entre otros).
3. Compromisos asumidos por el Programa: se refiere a los planteamientos sobre la aplicación de los protocolos o planes establecidos para la implementación del Programa, a saber: Capacitaciones, Asistencia Técnica, Actividades de intervención, Monitoreo y Seguimiento
4. Cumplimiento de los Planes de Salvaguardas y Distribución de beneficios: esto se refiere a los planteamientos relacionados a incumplimientos en lo establecido en los planes de Salvaguardas y Marco de Gestión Ambiental y Social (Plan de Pueblos Indígenas, Reasentamiento Involuntario, montos, periodos, y usos establecidos en la distribución de beneficios.

5. Desempeño institucional: planteamientos relacionados a la institución sobre las coordinaciones interinstitucionales, basadas en el cumplimiento de metas establecidas en el POA.

Para la atención de las categorías 2 y 3 se efectuarán verificación o inspección en campo, la que será realizada por la Comisión Regional o Departamental de atención a quejas, una vez efectuada la inspección, la Comisión analizará lo encontrado y dictamina cuál es la institución que deberá proceder (de acuerdo a la competencia institucional) y gestiona la respuesta de cómo proceder para dar atención al planteamiento. El dictamen se informará a los protagonistas por los medios brindados por el protagonista: whatsapp, correo electrónico, a través de las Unidades de Gestión Ambiental de las Alcaldías o el delegado de MARENA.

La atención a las categorías 3 y 4, la Comisión interinstitucional, procederá a revisión de los casos y dictamina cómo proceder para dar atención al planteamiento. El dictamen se les informará a los protagonistas por medio de la dirección de correo electrónico.

6.2. Tiempos de Respuesta

El tiempo para dar respuesta a los protagonistas en términos generales será no mayor de 30 días, sin embargo algunos de los planteamientos pueden tener una respuesta en menor plazo, se explica a continuación:

- En los casos de solicitud de información, la respuesta no excederá de un plazo mayor a siete días hábiles, utilizando cualquiera de los accesos.
- En los casos de reporte de incidencias ambientales, se emitirá una respuesta con la atención brindada, en un plazo que no excederá más de siete días hábiles.
- Para los planteamientos o quejas sobre Compromisos asumidos por el Programa, se responderá en un plazo no mayor a quince días hábiles.
- Para los planteamientos o quejas sobre Cumplimiento de los Planes de Salvaguardas y Distribución de beneficios, la respuesta se dará en un plazo de quince días hábiles, pudiendo tomar un poco más de tiempo de acuerdo a la Comisión Regional, Departamental o Nacional.
- Para los casos sobre Desempeño institucional, se dará en un plazo de quince días hábiles, pudiendo tomar un poco más de tiempo de acuerdo a la Comisión Regional, Departamental o Nacional.

La respuesta o dictamen se informará a los protagonistas o interesados de acuerdo al medio utilizado: WhatsApp, correo electrónico, Oficinas de Unidades de Gestión Ambiental de las Alcaldías, delegación MARENA, en los casos que no se cuente con la identidad del protagonista y se haya utilizado la vía de los buzones, se podrá utilizar como respuesta medios no convencionales como la colocación de carteles o avisos escrito a la vista pública en las oficinas correspondiente.

6.3. Seguimiento y monitoreo del MRyQ

MARENA a través del Sistema Nacional de Monitoreo Reporte y Verificación, con el Sub-Sistema de Salvaguardas o Sistema de Información de Salvaguardas, dará seguimiento al desempeño del Mecanismo de Retroalimentación, Atención y Resolución a Quejas. El sub-sistema determinará tres etapas para el monitoreo de los casos planteados, ellas son: Etapa de Registro, Etapa de Seguimiento y Etapa de Cumplimiento.

a) Etapa de Registro

Esta etapa se refiere al reporte en el registro central y regional de los planteamientos, el cual se realiza por MARENA (los planteamientos en los buzones, los líderes y las asambleas) y de manera directa por los protagonistas que hacen uso del enlace virtual.

b) Etapa de Seguimiento

Se deberá reportar al Sub-sistema el dictamen de la comisión interinstitucional que analizó el planteamiento, éste deberá efectuarse en un plazo no mayor a los 30 días de ingresado el planteamiento.

De manera automatizada el sub-sistema emitirá una alerta, a los veinte días, reportando que no ha recibido el cambio a la siguiente etapa de monitoreo. La alerta se reportará a los delegados de MARENA correspondientes y al responsable que determine MARENA para el seguimiento a las Salvaguardas, el que a su vez deberá presentar informe a la Dirección Superior de MARENA y a la Comisión Nacional de este del MRyQ.

c) Caso atendido

Esta etapa implica que se ha brindado respuesta a los protagonistas, señalando las gestiones efectuadas con las instituciones involucradas y las previsiones para solucionar el planteamiento expresado. Es importante dejar claro que el usuario cuando no esté satisfecho de la respuesta recibida de su inquietud pueda nuevamente interponer solicitando mayor aclaración para lograr una solución acertada a su inquietud.

Anualmente se generarán reportes de las atenciones efectuadas a través del MRyQ, los cuales acompañarán los reportes al seguimiento de Salvaguardas, estos serán para uso de MARENA y para los reportes requeridos por el FCPF y BM.

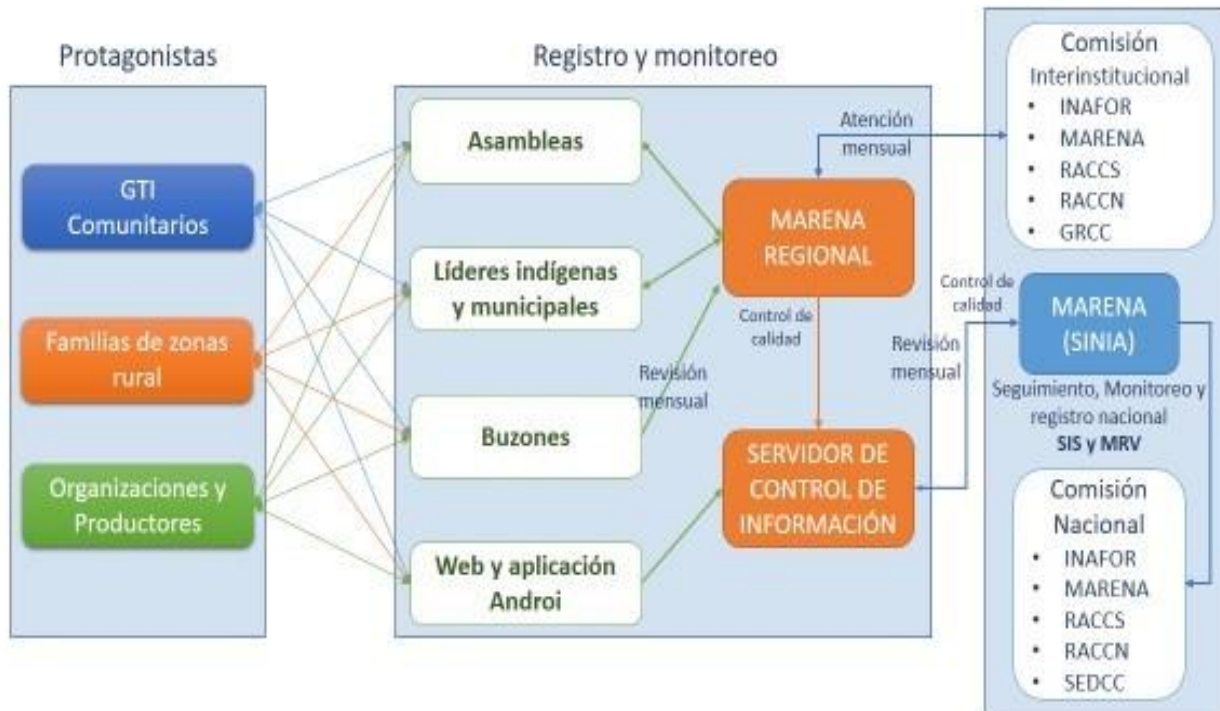
- **Próximos Pasos para la Implementación**

Para asegurar que el MRyQ, esté implementándose a la entrada en vigencia del Acuerdo de Pagos por Resultados (ERPA), en el año 2020, MARENA requiere concluir algunos procesos de coordinación y arreglos institucionales, así como es necesario capacitar a los líderes, dar seguimiento a la implementación en su dimensión cultural (lenguaje, formas de organización, ejercicio colectivo en sus tomas de decisiones) e identificar necesidades específicas y formas tradicionales de los Pueblos Indígenas, así como de las mujeres que habitan en las comunidades, para acceder a la información, manifestar quejas y reclamos.

En la tabla 3 se presenta un esquema de los pasos a seguir

Tabla 3 Esquema de los pasos a seguir		
Actividades	Semestres 2020	
	1ero	2do
1 Arreglos institucionales para garantizar el adecuado funcionamiento del Mecanismo.	X	X
2 Sesiones de trabajo para fortalecer la implementación del MRyQ en la RACCN y RACCS.	X	
3 Sesión de trabajo de la Comisión Regional de atención a quejas en la RACCN y RACCS.		X
4 Sesión de trabajo para fortalecer la implementación del MRyQ en el PCN		X
5 Implementar pilotaje en PCN		X
6 Sesión de trabajo para conformar Comisión Nac de atención a Quejas	X	X
7 Seguimiento al registro centralizado del MRyQ	X	X

Esquema para recibir los Planteamientos y Quejas



Esquema de respuesta y cierre de los planteamientos o quejas recibidos

