



Ministerio de Ambiente
y Recursos Naturales

Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

Consejo Nacional de
Áreas Protegidas



MARCO DE GESTIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL (MGAS)

Programa Nacional de Reducción de Emisiones

Anexo 2 – Marco del Plan de Manejo de la
Biodiversidad (MPMB)

Versión al 7 Diciembre de 2020

Gobierno de Guatemala

CONTENIDO

Lista de acrónimos	3
1. Introducción	5
2. Contexto de la biodiversidad en Guatemala	5
3. Marco Jurídico y Reglamentario.....	8
4. Actividades del Programa vinculadas con la Biodiversidad.....	10
5. Lineamientos Generales para la Gestión de la Biodiversidad.....	12
6. Seguimiento y Monitoreo.....	15
7. MECANISMO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS.....	16
1. El Mecanismo de Información y Atención a Quejas.....	16
Vías de ingreso de las quejas.....	18
2. Elementos que conforman el MIAQ.....	19
Procesamiento de las quejas.....	19
3. Principios e institucionalización	23

Lista de acrónimos

BM	Banco Mundial
CALMECAC	Fundación para el Desarrollo Integral del Hombre y su Entorno Proyecto REDD+ en Diseño
CMNUCC	Convención Marco de las Naciones Unidas para el Cambio Climático
CONAP	Consejo Nacional de Áreas Protegidas
DCC	Dirección de Cambio Climático
EAS	Estándares Ambientales del BM
EIA	Estudio de Impacto Ambiental
ENREDD+	Estrategia Nacional de REDD+
ERPA	Acuerdo de pagos por la reducción de emisiones
ERPD	Documento de Programa para la Reducción de Emisiones
FIP	Programa de Inversión Forestal por sus siglas en ingles
FCPF	Fondo Cooperativo para el Carbono de los Bosques
FC	Fondo de Carbono
GCI	Grupo de Coordinación Interinstitucional
GUATECARBON	Proyecto REDD+ con ACOFOP y CONAP
INAB	Instituto Nacional de Bosques
LACANDON	Proyecto REDD+ Bosques para la vida
MAGA	Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación
MARN	Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales
MINFIN	Ministerio de Finanzas Públicas
MDB	Mecanismo de Distribución de Beneficios
MGAS	Marco de Gestión Ambiental y Social
MPPI	Marco de Planificación para Pueblos Indígenas
MPRI	Marco de Planificación del Reasentamiento Involuntario
MRV	Medición, Reporte y Verificación
PI	Pueblos Indígenas
PIR	Parte Interesada Relevante
PPI	Plan para Pueblos Indígenas
PRE	Programa de Reducción de Emisiones

REDD+	Reducción de Emisiones por Deforestación y Degradación del bosque y más
R-Package	Paquete de preparación para la reducción de emisiones por deforestación y degradación del bosque
R-PIN	Nota de Idea del Proyecto de Preparación
R-PP	Documento para la fase de preparación (por sus siglas en inglés)
SAF	Sistemas agroforestales
SESA	Evaluación estratégica ambiental y social
SIGAP	Sistema Nacional de Áreas de Protegidas

1. Introducción

El objetivo de este documento es establecer los lineamientos generales para abordar los riesgos e impactos del Programa de Reducción de Emisiones (PRE) en materia de biodiversidad.

Este Marco refleja el escenario deseado para la gestión de la biodiversidad y sus servicios ecosistémicos en el marco de la implementación del PRE, promoviendo la incorporación de la biodiversidad y sus servicios ecosistémicos en la planificación y ejecución de las actividades propuestas.

Por "diversidad biológica" se entiende la variabilidad de organismos vivos de cualquier fuente, incluidos, entre otras cosas, los ecosistemas terrestres y marinos y otros ecosistemas acuáticos y los complejos ecológicos de los que forman parte; comprende la diversidad dentro de cada especie, entre las especies y de los ecosistemas.

Los servicios ecosistémicos son los bienes y servicios que los ecosistemas aportan a la sociedad. La biodiversidad es la diversidad existente entre los organismos vivos, que es esencial para la función de los ecosistemas y para que estos presten sus servicios.

Los servicios ecosistémicos hacen posible la vida humana, por ejemplo, al proporcionar alimentos nutritivos y agua limpia; al regular las enfermedades y el clima; al apoyar la polinización de los cultivos y la formación de suelos, y al ofrecer beneficios recreativos, culturales y espirituales.

La biodiversidad sirve de base a los servicios ecosistémicos valorados por los seres humanos. Por lo tanto, los impactos en la biodiversidad afectan negativamente la prestación de esos servicios.

Este Marco se basa en lo establecido en la normativa de la República de Guatemala y en el Estándar Ambiental y Social N° 6 sobre Conservación de la Biodiversidad y Gestión Sostenible de los Recursos Naturales Vivos del Marco Ambiental y Social del Banco Mundial.

El EAS 6 reconoce que la protección y conservación de la biodiversidad y la gestión sostenible de los recursos naturales son fundamentales para el desarrollo sostenible, reconociendo la importancia de mantener las funciones ecológicas centrales de los hábitats, incluidos los bosques y la biodiversidad que éstos sustentan.

Asimismo, en el EAS 6 reconoce la necesidad de considerar los medios de subsistencia de las comunidades afectadas por los proyectos, entre ellas, los pueblos indígenas, cuyo acceso a la biodiversidad o a los recursos naturales vivos, o cuyo uso de la biodiversidad o de tales recursos, podrían verse afectados por un proyecto. También se tiene en cuenta el posible rol positivo de las comunidades afectadas, incluidos los pueblos indígenas, en la conservación de la biodiversidad y la gestión sostenible de los recursos naturales vivos.

2. Contexto de la biodiversidad en Guatemala

La diversidad biológica y los bienes y servicios que se obtienen de los ecosistemas son la clave para la sobrevivencia, el bienestar y el desarrollo de las poblaciones humanas. Como un país megadiverso oficialmente reconocido por el Convenio sobre la Diversidad Biológica, Guatemala posee una rica diversidad biológica y cultural.

El Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas -SIGAP- es el principal mecanismo de conservación y fomento al uso sostenible de la diversidad biológica del país, con 322 áreas protegidas actuales, cubre una extensión aproximada de 40,345.63 ha, lo cual representa el 31.06% de la superficie terrestre de Guatemala. De esta extensión, el 74.39% se encuentra en la categoría de Reserva de Biosfera, y la mayoría está ubicada en el norte del país, específicamente en el departamento de Petén.

Los biomas mejor representados son la selva tropical húmeda (61.32%) y la selva tropical lluviosa (24.11%), aunque es necesario mencionar la existencia de biomas poco representados, algunos con altos niveles de endemismo. Por esta razón, es necesario fijar esfuerzos de conservación en los ecosistemas que están escasamente representados en el SIGAP, tales como los bosques altos de montaña, los bosques secos estacionales y monte espinoso y los ecosistemas marino-costeros.

La megadiversidad de Guatemala también está representada en el aspecto cultural, siendo a nivel mundial, uno de los países con mayor cantidad de grupos sociolingüísticos por unidad de área. En el país se hablan 25 idiomas distintos, de los cuales 22 son de origen Maya, además de los idiomas xinca, garífuna y castellano. La gran diversidad cultural de Guatemala está estrechamente relacionada con la diversidad biológica, formándose relaciones únicas, con conocimientos y prácticas tradicionales propias, las cuales en algunos casos llevan al aumento de la diversidad genética de organismos cultivados. Guatemala es parte de uno de los centros de domesticación y diversidad mundial de plantas cultivadas, por lo que su aporte al mundo en cuanto a seguridad alimentaria es muy importante.

Amenazas a la diversidad biológica

La diversidad biológica del país se enfrenta a constantes amenazas. El cambio de uso del suelo o destrucción de hábitat es una manera de medir indirectamente la pérdida de la diversidad biológica. Para el período 2006-2010 se estima que se produjo una pérdida de la cobertura forestal de 500,219 ha, y una ganancia de bosque de 354,107 ha, lo que refleja una pérdida neta de 146,112 ha. Sin embargo, la deforestación bruta y sus causas directas siguen aumentando, pues la deforestación pasó de 100,000 ha anuales en 2001-2006, a más de 132,000 ha en el período 2006-2010, lo cual corresponde a una tasa de deforestación de 3.4% anual, una de las más altas de Latinoamérica.

Tomando como base la información más actualizada sobre la cobertura forestal de Guatemala, disponible en el Mapa de Cobertura Forestal 2016 y su Dinámica Forestal 2010-2016, la cobertura forestal estimada en Guatemala se ha reducido de un 33.9% en el año 2010, a un 33% para el año 2016, estimándose la cobertura forestal del país para el 2016 en 3,574,244 hectáreas. En términos anuales, la pérdida forestal anual bruta para el período 2010-2016 asciende a 122,985 hectáreas y la ganancia anual bruta a 104,635 hectáreas, lo cual resulta en una pérdida anual neta de 18,350 hectáreas. Con estos datos y su tendencia a través del tiempo, es posible inferir que la cobertura boscosa para el año 2018 es de 3,537,544 hectáreas, que equivale a un 32.68% del territorio nacional, aunque no se cuenta con datos oficiales respecto a ese año.

Las principales causas de la pérdida de cobertura forestal son el avance de la frontera agrícola y ganadera, expansión de los monocultivos destinados a la agroindustria, urbanizaciones, incendios forestales, invasiones en áreas protegidas, asentamientos humanos no autorizados, plagas, desastres naturales, el interés por el espacio territorial, narcoactividad, y el aprovechamiento forestal (madera y leña).

Otra amenaza identificada para la diversidad biológica son las especies exóticas invasoras. Hasta 2011 se habían reportado un total de 1,422 especies, clasificadas de la siguiente forma: 147 dentro de la lista negra (alto riesgo y grave amenaza para los ecosistemas); 3 especies que son consideradas excepciones a la lista negra (palma africana, tilapia y bluegill, porque a pesar de su potencial invasor, sustentan economías locales o son de interés nacional por seguridad alimentaria o actividades industriales a gran escala); 1,054 especies en la lista gris (especies cuyo carácter invasor es conocido y el riesgo se puede asumir y manejar) y 218 especies asignadas a la lista blanca (consideradas no dañinas). Las especies exóticas invasoras pueden constituir un fuerte agente de cambio y de amenaza hacia la diversidad biológica nativa, por lo que es necesario que en Guatemala se sigan tomando medidas para evitar los impactos negativos que puedan ocasionar a la biodiversidad nativa.

Otra amenaza que ha sido recurrente son los incendios forestales. Este fenómeno se debe principalmente a la actividad agrícola y ganadera de "limpia de terrenos" de manera no

controlada. Durante el período de 2007 a 2017, se han visto afectada en el país entre 5,000 a 38,000 hectáreas de bosques anuales aproximadamente, con un promedio anual de 17,500 hectáreas afectadas.

Entre los impactos esperables del cambio climático sobre los ecosistemas y la diversidad biológica está la expansión de los bosques secos y muy secos, que actualmente cubren cerca del 20% del país. Se proyecta que para los años 2050 y 2080 su extensión se incremente en un 40% y más de 65% respectivamente. Además, se predicen pérdidas económicas y retroceso en los niveles de desarrollo humano en el país.

La institucionalidad e ingobernabilidad son factores importantes en la gestión de la diversidad biológica. En Guatemala, se ha reconocido que la degradación ambiental a nivel nacional es inducida en gran parte por la debilidad institucional, ingobernabilidad ambiental, carencia de instrumentos de política pública ambiental efectivos, traslapes, vacíos, contradicciones a nivel de políticas y marcos regulatorios y una escasa inversión pública en temas vinculadas a la conservación del ambiente, la protección y el uso sostenible de la diversidad biológica, estimándose una inversión pública en estos temas, para el periodo 2014-2017, que incluye la sumatoria de montos devengados por diferentes instancias con relación al tema ambiental y el porcentaje con relación al Presupuesto General de la Nación entre el 0.78% en 2016 y el 3.17% en 2014, resaltando que en los años 2015 a 2017 no ha existido un aumento considerable de inversión al sector ambiental. Dentro de estos egresos, se resalta los montos destinados a los programas de incentivos forestales (PINPEP, PINFOR y PROBOSQUE), los cuales solo para el período 2014 a 2018, han otorgado un aproximado de Q.1,721.21 millones para beneficiarios de los programas

Adicionalmente, existe una escasa valoración en el país, en todos los sectores de la población, de los bienes y servicios de la biodiversidad. No se ha desarrollado una gestión sostenida de la diversidad biológica, como un bien público que contribuye a la disminución del riesgo por la vulnerabilidad ante el cambio climático, el cambio de uso de la tierra, y que sostiene el bienestar humano. Por último, otra de las amenazas a las que se enfrenta la diversidad biológica y cultural del país es la falta de generación sistemática de información con base en indicadores que puedan monitorear su integridad y permitir un monitoreo ordenado y consistente de su estado y tendencias.

Estrategia Nacional de Diversidad Biológica

A partir del cuarto informe nacional de cumplimiento a los acuerdos del Convenio sobre la Diversidad Biológica presentado en 2009, Guatemala ha realizado avances significativos en el proceso de actualización de la Estrategia Nacional de Diversidad Biológica y su plan de acción.

Con la información recabada durante casi 10 años de vigencia de la primera Estrategia Nacional aprobada en 1999, así como los resultados de su evaluación y de las tendencias globales en materia del cumplimiento del CDB, el CONAP, a través de la Oficina Técnica de Biodiversidad y en estrecha coordinación con una amplia gama de actores, inició un proceso de actualización de la Estrategia Nacional de Diversidad Biológica y la generación de un nuevo Plan de Acción. Fue así como se decidió desarrollar una Política Nacional de Diversidad Biológica que fuera la base de los elementos sustantivos y operativos de una estrategia reformulada y actualizada.

En 2012, siguiendo el mandato de la Política Nacional de Diversidad Biológica, se aprobó la Estrategia Nacional de Diversidad Biológica y su Plan de Acción 2012-2022 por medio de una resolución del Honorable Consejo Nacional de Áreas Protegidas. La formulación, negociación y validación de la Política Nacional de Diversidad Biológica, Estrategia Nacional de Diversidad Biológica y Plan de Acción 2012-2022, contó con amplia participación de las organizaciones gubernamentales, no gubernamentales, académicas, sociedad civil y representantes de pueblos indígenas y comunidades locales, por medio de diferentes actividades participativas de reflexión y discusión realizadas a nivel nacional y regional. La Estrategia Nacional de Diversidad Biológica y su Plan de Acción 2012-2022 constituyen el primer ejercicio de la Política Nacional de Diversidad Biológica y su eje estratégico de instrumentalización, orientado al desarrollo de las

condiciones políticas, jurídicas, sociales, financieras e institucionales que garanticen la implementación de acciones necesarias para lograr la conservación y uso sostenible de la diversidad biológica. Asimismo, se incluye también la distribución justa y equitativa de beneficios derivados del uso de los componentes de la diversidad biológica y sus servicios ecosistémicos.

La Estrategia Nacional de Diversidad Biológica está compuesta por cinco estrategias operativas, catorce metas, once objetivos y un Plan de Acción compuesto por 35 actividades estratégicas y 139 acciones estratégicas que deben ser asumidas e implementadas por todos los actores y sectores involucrados directa o indirectamente en la gestión de la diversidad biológica, a fin de contribuir al desarrollo sostenible del país. Por medio de la Estrategia, Guatemala ha definido 14 metas nacionales que deben ser alcanzadas durante “la década de la vida y el desarrollo”, comprendida entre 2012 y 2022. Estas metas responden directamente a las prioridades, capacidades y necesidades nacionales en materia de gestión de la diversidad biológica y pretenden llevar a la práctica la Política Nacional de Diversidad Biológica. Las catorce metas nacionales además, están alineadas con las metas Aichi del Plan Estratégico para la Diversidad Biológica 2011- 2020 adoptado por el Convenio sobre la Diversidad Biológica durante la Décima Conferencia de las Partes.

3. Marco Jurídico y Reglamentario

Entre los principales marcos legales y políticos de la República de Guatemala vinculado con la temática de biodiversidad, se pueden mencionar los siguientes:

Tabla 1. Resumen del marco regulatorio en materia de conservación de la biodiversidad.

Estrategia/Ley/ Reglamento/ Artículo	Contenido
Constitución Nacional Artículo 64, 97 y 126	La Constitución de la República de Guatemala afirma la protección de los ecosistemas y bosques.
La Ley de Áreas Protegidas	Crea el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas (SIGAP) cuyo fin es la conservación, rehabilitación, mejoramiento y protección de los recursos naturales del país, y la diversidad biológica (artículo 2). Dicha Ley también define las diferentes categorías de áreas protegidas en función de los objetivos de creación (artículo 8), propone la zonificación de las áreas, situación que definen las posibilidades de intervención en las mismas. (artículo 18) y prohíbe el cambio de uso de la tierra en todas las áreas protegidas.
Política Nacional de Diversidad Biológica	Se ha desarrollado con base al papel fundamental que juega la diversidad biológica en la sostenibilidad del desarrollo humano, la adaptación al cambio climático, la salud humana, la disminución de la vulnerabilidad socioambiental y la seguridad alimentaria.
Ley de Protección y Mejoramiento del Medio Ambiente, Decreto número 68-86	Parte especialmente del principio que el Estado, las municipalidades y los habitantes del territorio nacional, propiciarán el desarrollo social, económico, científico y tecnológico que prevenga la contaminación del medio ambiente y mantenga el equilibrio ecológico
Ley Forestal Artículo 46	Prohíbe el cambio de uso de la tierra en tierras con bosque y, en caso de existir debe pasar por un proceso de aprobación.
Ley del PINPEP y Ley de PROBOSQUE	Fomentan el manejo forestal, la reforestación, la restauración y protección, se refieren a tierras exclusivamente desprovistas de bosque.
Ley Forestal Artículo 2	Considera que las actividades forestales en áreas protegidas están bajo la responsabilidad del Consejo de Áreas Protegidas, respetando

	los ecosistemas y hábitats de importancia nacional. Además, esta Ley junto con la Ley del PINPEP y la Ley de PROBOSQUE, no consideran el fomento de plantaciones que impliquen conversión o degradación de hábitats, naturales críticos, incluyendo aquellos adyacentes o aguas abajo.
La Ley Forestal Artículo 1	Establece “la promoción del manejo forestal sostenible” y “el mejoramiento del nivel de vida de las comunidades al aumentar la provisión de bienes y servicios provenientes del bosque”. Además, también se menciona “conservar los ecosistemas forestales del país, a través del desarrollo de programas y estrategias que promuevan el cumplimiento de la legislación respectiva”.
Estrategia de Restauración del Paisaje Forestal	Mecanismo para el Desarrollo Rural Sostenible de Guatemala. cuyo objetivo es restaurar en forma sostenible 1.2 millones de hectáreas de tierras degradadas para el año 2045, articulando actores e instrumentos por medio de la construcción de capacidades.
Convención sobre la Diversidad Biológica (CDB)	Constituye un tratado internacional jurídicamente vinculante con tres objetivos principales: la conservación de la diversidad biológica, la utilización sostenible de sus componentes y la participación justa y equitativa en los beneficios que se deriven de la utilización de los recursos genéticos. El CDB cubre la diversidad biológica a todos los niveles: ecosistemas, especies y recursos genéticos. También cubre la biotecnología a través del Protocolo de Cartagena sobre Seguridad de la Biotecnología. De hecho, cubre todos los posibles dominios que están directa o indirectamente relacionados con la diversidad biológica y su papel en el desarrollo, desde la ciencia, la política y la educación hasta la agricultura, los negocios, la cultura y mucho más.
Convención Relativa a los Humedales de Importancia Internacional RAMSAR	El principal objetivo es la conservación y el uso racional de los humedales mediante acciones locales, regionales y nacionales y gracias a la cooperación internacional, como contribución al logro de un desarrollo sostenible en todo el mundo.
Convención sobre la Protección del Patrimonio Mundial, Cultural y Natural – Patrimonio UNESCO	Se enfoca en salvaguardar aquellos bienes de patrimonio cultural o natural que presentan un interés excepcional que exige se conserven como elementos del patrimonio mundial de la humanidad entera. Además, los principales lineamientos de la Convención consideran como “patrimonio natural”, aquellos “bienes o sitios” que se ostenten alguna de las siguientes condiciones: a) Monumentos naturales constituidos por formaciones físicas y biológicas o por grupos de esas formaciones que tengan un Valor Universal Excepcional desde el punto de vista estético o científico, b) Formaciones geológicas y fisiográficas y las zonas estrictamente delimitadas que constituyan el hábitat de especies, animal y vegetal, amenazadas, que tengan un Valor Universal Excepcional desde el punto de vista estético o científico, c) Lugares o zonas naturales estrictamente delimitadas, que tengan un Valor Universal Excepcional desde el punto de vista de la ciencia, de la conservación o de la belleza natural.
Convención Internacional de Comercio de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestre	Acuerdo internacional concertado entre los gobiernos para velar por que el comercio internacional de especímenes de animales y plantas silvestres no constituye una amenaza para su supervivencia.

Otros Convenios y Tratados Internacionales	<p>Guatemala es signataria de otros Convenios y Tratados Internacionales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convenio Marco sobre Cambios Climáticos, 1992; y Protocolo de Kioto. - Convenio Centroamericano de Cambios Climáticos, 1993. - Convenio Centroamericano para el Manejo y Conservación de los Ecosistemas Naturales Forestales y el Desarrollo de Plantaciones Forestales, 1993. - Convenio de las Naciones Unidas para Combatir la Desertificación y la Sequía, 1995. - Convención sobre especies migratorias, 2017
--	--

4. Actividades del Programa vinculadas con la Biodiversidad

A continuación se presentan las actividades del Programa que, de acuerdo al Marco de Gestión Ambiental y Social elaborado, se vinculan con la gestión de la biodiversidad, generando tanto impactos positivos dado que se promueve la conservación de la biodiversidad y el hábitat, como riesgos e impactos por el eventual uso de especies exóticas o la afectación de áreas críticas para la biodiversidad.

La Tabla 2 presenta tanto los impactos y riesgos identificados como las propuestas de medidas de manejo y los instrumentos de gestión propuestos.

Tabla 2. Actividades del Programa que implican la realización de un PMB.

Actividades	Impactos/Riesgos	Medidas de Mitigación	Instrumentos de Gestión
<p>Actividades de apoyo técnico legal a usuarios de las 4 regiones FIP para facilitar acceso a los programas de incentivos forestales. Apoyo para la preparación de expedientes para las diferentes modalidades de incentivos forestales.</p>	Riesgo: Promoción del uso de especies exóticas	<p>Aplicación del marco normativo y regulatorio vinculado a áreas protegidas y biodiversidad. Realizar las evaluaciones financieras "ex ante" de cada subproyecto (de campo) que puedan tener bajos índices de rentabilidad</p> <p>El MGAS del FIP # establece que no se apoyarán actividades a través de las cuales se introduzcan especies invasoras; ni que conviertan o degraden significativamente hábitats naturales o dañen sitios de importancia cultural crítica.</p> <p>Implementación de acciones de Plan de Acción de Biodiversidad</p> <p>El INAB establece una Guía para la evaluación de planes de manejo con fines de producción donde</p>	<p>Listado de especies permitidas para los subproyectos que INAB elaborará para el Proyecto FIP # 1.</p> <p>a) Ley PINPEP y su reglamento</p> <p>b) Ley PROBOSQUE y su reglamento</p> <p>c) Resolución de aprobación del proyecto</p> <p>d) Plan de manejo forestal</p> <p>e) Informe técnico de evaluación</p> <p>f) Listado de especies permitidas para proyectos, más criterios de exclusión</p> <p>Evaluaciones ex ante del FIP # 1 a</p>
	Riesgo: Pérdida de hábitats naturales o bosques secundarios (guamiles) para la implementación de incentivos forestales.		
	Riesgo: Promover el manejo forestal sin identificar los corredores biológicos y hábitats sensibles puede afectar áreas críticas para la conectividad estructural y funcional de ecosistemas		

		se incluye la evaluación de zonas de protección: conservación de fuentes de agua, corrientes efímeras, áreas críticas, vulnerables a la erosión dentro de la superficie de aprovechamiento.	ser elaborados por INAB. Implementación de Lineamientos para el Plan de Acción de Biodiversidad Implementación de Lineamientos para Planes de Manejo Forestal. g) Manual para la administración forestal en áreas protegidas
	Riesgo: Cambio de uso de suelo y deforestación debido a la expansión de frontera agrícola y ganadera, en caso los proyectos a financiar no sean rentables o no posean una gestión ambiental adecuada	Garantizar que la aprobación de los proyectos no provoque cambio de uso de la tierra o deterioro de los bosques, y establecer lineamientos para evitar el establecimiento de proyectos en áreas o hábitats restringidos para esta actividad	
Diseño de un programa de fortalecimiento de cooperativas, asociaciones y mipymes en mejoramiento de transformación y comercialización	Riesgo: Extracción insostenible de recursos naturales, flora maderable y no maderable, vida silvestre maderables y consecuente afectación de hábitats naturales y críticos, y servicios ecosistémicos	<p>Aplicación de los lineamientos de los planes de abastecimiento de materia prima.</p> <p>Monitoreo en campo de los planes de manejo forestal que abastecen a las industrias con nuevas tecnologías.</p> <p>El INAB, en coordinación con CONAP, establece una Guía de evaluación de planes de manejo con fines de producción donde se incluye evaluación en campo del tipo de bosque a intervenir, zonas de protección (conservación de fuentes de agua, áreas críticas, vulnerables a erosión dentro de la superficie de aprovechamiento), especies amenazadas y biodiversidad en general.</p> <p>Educación ambiental y capacitaciones sobre el manejo sostenible de los bienes naturales con enfoque de pertinencia cultural e inclusión social.</p>	<p>Planes de abastecimiento de materia prima para las industrias con nuevas tecnologías a ser elaboradas por INAB para Proyecto FIP # 1.</p> <p>Ley Forestal (DL 101-96) Ley de Áreas Protegidas (DL 4-89). Manual de manejo forestal en áreas protegidas (Resolución CONAP 07-21-2011).</p> <p>Todas las regulaciones se refieren al manejo forestal sostenible y las consideraciones técnicas.</p> <p>a) Plan de manejo forestal b) Plan de compromiso de repoblación c) Guía para la evaluación de planes de manejo</p>

			<p>con fines de producción</p> <p>c) Informe técnico de evaluación</p> <p>Implementación de Lineamientos para el Plan de Acción de Biodiversidad</p> <p>Implementación de Lineamientos para Planes de Manejo Forestal</p>
Definición de áreas en base a los ordenamientos territoriales para que la sucesión natural del bosque se restablezca	Impacto positivo: Permitir la regeneración de áreas degradadas, permite la conservación de la biodiversidad y el hábitat	-	-
Programa de protección de bosques. (Patrullajes y recorridos para prevención de actividades ilícitas, prevención y control de incendios forestales).	Impacto positivo: Mantener y aumentar las reservas de carbono del PNSL, con la consecuente conservación de su biodiversidad.	-	-

5. Lineamientos Generales para la Gestión de la Biodiversidad

Las actividades del Programa que de acuerdo al MGAS elaborado se identificaron con potencial de generación de riesgos e impactos negativos sobre la biodiversidad (ver Tabla 2) requerirán, en forma previa a su ejecución, la elaboración de un Plan de Acción de la Biodiversidad (PAB), el cual deberá ser elaborado por la unidad con incumbencia del área ejecutora.

El PAB deberá tener la finalidad manifiesta de evitar toda pérdida neta de biodiversidad y demostrarse claramente –con medidas prescriptas– de qué manera lo logrará. Este requisito deberá aplicar para todos los proyectos bajo el PRE dentro y fuera de áreas protegidas.

El PAB tiene como finalidad documentar los compromisos y estrategias adoptados para abordar los impactos del proyecto/actividad sobre la biodiversidad. En caso que algún proyecto ocasione la pérdida de diversidad biológica se aplicará las sanciones correspondientes según la normativa vigente.

El PAB deberá incluir los siguientes aspectos:

Tabla 3. Ficha modelo para la elaboración de Planes de Acción de Biodiversidad.

Delimitación del ámbito espacial del proyecto/actividad: En el informe de delimitación de alcance del proyecto deberán especificarse las características fundamentales de la

<p>biodiversidad, incluidos los servicios ecosistémicos prioritarios en su área de influencia y describirse los potenciales impactos y riesgos para esas características y servicios.</p>
<p>Establecimiento de las condiciones de biodiversidad en el área de influencia: Incluir inventarios de flora (maderable y no maderable) y fauna del área y/o índices básicos de riqueza, abundancia y frecuencia relativas, así como elementos culturales de conservación, con el fin de poder comparar a largo plazo estos parámetros.</p> <p>Determinar especies indicadoras del área, tanto de buena calidad de hábitat como de hábitats perturbados o degradados, especies amenazadas según LEA e IUCN.</p> <p>Implementar programas de monitoreo de biodiversidad a lo largo del período de ejecución del proyecto.</p>
<p>Identificación de los impactos y/o riesgos del proyecto propuesto sobre la biodiversidad: La estrategia para evaluar los impactos en la biodiversidad deberá ser adecuada para abordar los posibles impactos y riesgos del proyecto y/o actividad involucrada, así como las características ambientales, de biodiversidad y sociales de la zona del plan y su área de influencia. En la evaluación deberán tenerse en cuenta los impactos y riesgos para las características fundamentales de la biodiversidad y los servicios ecosistémicos, e iniciarse el proceso de determinación de medidas de gestión y compensación, de conformidad con la jerarquía de mitigación.</p>
<p>Medidas para evitar y mitigar los riesgos e impactos sobre la biodiversidad: Descripción de las medidas a implementar antes, durante y al finalizar el proyecto.</p>
<p>Estrategias de compensación de impactos residuales (compensaciones por pérdida de biodiversidad). Como parte del PAB se deberá evaluar el impacto negativo a la biodiversidad y en función al impacto ocasionado establecer las medidas de compensación a implementar.</p>
<p>Mecanismos y responsabilidades de implementación: la implementación del PAB es responsabilidad de los proyectos bajo el PRE y CONAP la institución responsable del monitoreo y supervisión del cumplimiento de estos dentro o fuera de áreas protegidas.</p>
<p>Programación y presupuesto: los PAB deberán incluir una programación y presupuesto específicos asociados al cumplimiento de las acciones identificadas para reducir o mitigar los impactos asociados a la pérdida de diversidad. El presupuesto total de cada proyecto deberá incluir una asignación específica para la implementación de las medidas de mitigación y compensación identificadas.</p>
<p>Supervisión, evaluación y presentación de informes: CONAP será la entidad responsable de la supervisión y evaluación del cumplimiento del PAB. Los proyectos deberán presentar a CONAP informes del cumplimiento del PAB anualmente o cuando este sea requerido.</p>

- En el caso de áreas legalmente protegidas o reconocidas a nivel internacional de alto valor en términos de biodiversidad, se deberán identificar y evaluar los posibles impactos adversos relacionados con el proyecto y aplicará la jerarquía de mitigación para evitar o mitigar los impactos adversos de los proyectos que podrían comprometer la integridad, los objetivos de conservación y la importancia de la biodiversidad en tal área. Para ello deberá:
 - Demostrar que el desarrollo propuesto en tales áreas está legalmente permitido; b) actuar en consonancia con los planes de gestión reconocidos del Gobierno para tales áreas;
 - Consultar y hacer participar a patrocinadores y administradores de áreas protegidas, comunidades afectadas por proyectos, incluidos los pueblos indígenas y comunidades locales, y otras partes interesadas en la planificación, el diseño, la

ejecución, el seguimiento y la evaluación del proyecto propuesto, según corresponda;

- Implementar programas adicionales, según corresponda, para promover y mejorar los objetivos de conservación y la gestión eficaz del área.

Respecto a las medidas de gestión, son muchas las medidas que pueden adoptarse para evitar y mitigar los impactos en la biodiversidad. La selección de las medidas más apropiadas dependerá de los impactos del proyecto, de cuáles sean la característica de la biodiversidad afectada y del contexto ecológico, institucional y organizativo general del plan. Se presenta a continuación, a modo de ejemplo, ejemplos indicativos de medidas para evitar y mitigar los impactos y reparar los daños que normalmente se aplican en sectores que afectan la biodiversidad.

Tabla 4. Ejemplos indicativos de medidas para evitar y mitigar los impactos y reparar los daños que normalmente se aplican en sectores que afectan la biodiversidad

Sector	Medidas para evitar impactos	Medidas de mitigación	Medidas de reparación
Medidas que se aplican comúnmente en todos los sectores	Establecer el proyecto en un contexto de planificación del uso de suelos que incluya la biodiversidad, evitando el uso de hábitats naturales críticos y situándose en terrenos ya transformados; minimizar el espacio de utilización (la "huella" del proyecto)	Establecer programas de fortalecimiento de la capacidad y educación ambiental para las partes interesadas; formular y aplicar normas y especificaciones para contratistas, incluidas las sanciones por incumplimiento; prohibir a los trabajadores que cacen y colecten elementos o atributos de la biodiversidad sin contar con la respectiva autorización.	<p>Seleccionar áreas prioritarias para programas de restauración ecológica que a su vez contribuyan a la formación de corredores biológicos.</p> <p>Evaluar el impacto negativo a la biodiversidad y en función al impacto ocasionado establecer las medidas de compensación a implementar.</p>
Agricultura y ganado	Evitar el uso de pesticidas prohibidos. Manejo adecuado de heces de ganado y de otros desechos orgánicos y químicos.	Maximizar la conectividad entre los hábitats; por ejemplo, en el bosque ribereño; conservar áreas situadas a lo largo de vías fluviales; mantener barreras ecológicas con las áreas cultivadas; minimizar la sedimentación y erosión en la construcción mediante la estabilización de laderas, la siembra de especies de plantas nativas del lugar; cuando sea posible, asegurar la certificación ambiental independiente de los productos extraídos o la aplicación de mejores prácticas de gestión, sobre todo cuando se usan pesticidas y fertilizantes; emplear métodos de control integrado de plagas; asegurar el uso de plantas de tratamiento de aguas servidas y	<p>Promover la restauración de la cobertura vegetal nativa del sitio en las bordas de ríos y áreas que no están en uso.</p> <p>Incentivar el uso de variedades nativas de plantas cultivables.</p>

		la gestión de cuencas hidrográficas; controlar los riesgos de la afluencia de población; administrar la demanda de agua y los consiguientes efectos en otros usuarios; controlar y evitar la introducción de especies exóticas la introducción de especies invasoras; utilización de cercos vivos con especies nativas y propias del área; en áreas degradadas, implementar sistemas agroforestales con especies nativas de importancia económica y ecológica; implementación de agroecosistemas.	
Productos forestales	Localizar las plantaciones en tierras transformadas ya	Proteger la biodiversidad, mantener funciones ecológicas y servicios ecosistémicos ; cuando se trata de caminos, estudiar las medidas para la infraestructura en línea; controlar los desechos químicos, líquidos y de otro tipo, y los contenedores; asegurar la existencia de planes de gestión para la extracción de recursos, incluidos la meta de extracción sostenible; cuando sea posible, asegurar la certificación ambiental independiente de productos extraídos o la aplicación de mejores prácticas de gestión; minimizar los efectos secundarios en otras especies, por ejemplo, reduciendo los efectos de la explotación forestal; controlar los impactos en otros usuarios de recursos y en quienes dependen de ellos; determinar la capacidad de carga del bosque, según sea el caso.	Restauración de áreas degradadas con especies nativas o a través de la sucesión natural.

6. Seguimiento y Monitoreo

Para el seguimiento y monitoreo del Plan, se deberán establecer los lineamientos que proporcionen dicho fin, producidos, validados y aprobados por los departamentos técnicos de INAB y CONAP los cuales deberán ser de observancia nacional y para todos los tipos de bosques y plantaciones con sus arreglos, categorías y zonificaciones de uso para el caso de las áreas protegidas y fuera de las mismas respectivamente.

Se utilizarán índices de biodiversidad y especies indicadoras (en forma previa y posterior a la implementación de los proyectos) a efectos de determinar cambios en la biodiversidad y evaluar la integridad ecológica de los sitios.

Inspecciones periódicas para verificar que el PAB se está cumpliendo y que se están tomando las medidas necesarias para mitigar los efectos del proyecto sobre la biodiversidad.

7. MECANISMO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS

1. El Mecanismo de Información y Atención a Quejas

Dentro de las medidas indispensables que cada actividad subyacente que se ejecute en el marco del PRE debe contener se encuentra la implementación de mecanismos de información y atención a quejas (MIAQ) que permita:

- a) Establecer un canal formal de comunicación entre la comunidad o persona afectada y el ejecutor directo y el GCI.
- b) Atender y dar solución a los reclamos que puedan surgir al interior de las comunidades afectadas respecto al proceso de evaluación, diseño e implementación de instrumento respectivo.
- c) Monitorear los avances durante cada etapa del proceso e identificar posibles focos de conflicto tanto al interior de las comunidades como de ellas hacia el ejecutor, y otras instituciones y organizaciones involucradas.

El fin del MIAQ es:

1. Crear una **cultura institucional** de atención a las inquietudes de las y los ciudadanos.
2. Ayudar a identificar y abordar los problemas potenciales **antes de que se agraven**, evitando costosas disputas que consumen mucho tiempo.

El MIAQ no está destinado a sustituir el poder judicial u otras formas de acción legal y/o tradicional existente en el país, sino a complementarlos. Por lo tanto, las partes agraviadas podrán dirigir sus quejas y utilizar la tipología de mecanismos existentes y relevantes conforme a sus competencias. Si hay denuncias legales, el MIAQ debe responder al reclamante que no atiende este tipo de denuncias y orientar al reclamante dónde ir con la denuncia (por ejemplo, el Ministerio Público o Juez de Asuntos Municipales).

Se ha establecido para el proceso REDD+ y Readiness un Mecanismo de Información y Atención a Quejas (MIAQ), donde se incluyen los procedimientos de reclamo para recibir las inquietudes y quejas de las partes afectadas por el Programa que surjan en conexión con este. Este mecanismo sirve también para recibir solicitudes de información o preguntas acerca del Programa Reducción de Emisiones y consecuentemente, el MGAS y sus anexos, el MRI, el MPPI y el MP aprovechan los mecanismos institucionales.

El MIAQ aplica a la implementación de todas las actividades subyacentes del Programa de Reducción de Emisiones y es incluido en todas las salvaguardas del mismo. Aquí solo se presentan los grandes lineamientos del MIAQ y vale recalcar que un Manual con los detalles de su funcionamiento está siendo elaborado por el GCI. El MIAQ de PRE y ENREDD+ se construye sobre la base de mecanismos de atención de quejas ya existentes por ejemplo el MARN, INAB, entre otros.

El Mecanismo de Información y Atención de Quejas es una herramienta que permite conocer las preguntas, inquietudes, preocupaciones y manifestaciones que tienen las partes interesadas para tener la oportunidad de fortalecer los servicios del Programa y asegurar con éxito la implementación del mismo.

El sistema de atención de quejas debe permitir identificar cuáles son los aspectos en los cuales el usuario percibe, considera o ve vulnerado sus derechos, es por ello importante que estos procesos sean claros, accesibles, eficientes, eficaces y que les permitan a los ejecutores de las actividades subyacentes incorporar mejoras a sus procesos para lo cual deben tener los registros y estadísticas del número y tipo de estas quejas y reclamos. Se debe contar con un sistema de quejas y reclamos accesible, sencillo y ágil adecuado a las características socioculturales de la población impactada.

Se busca que los mensajes recibidos sean examinados rápidamente a fin de abordar las inquietudes relacionadas con las actividades subyacentes del Programa. Este mecanismo es a nivel regional y nacional, accesible, de manera gratuita y anónima. Principalmente, busca

establecer diferentes maneras en que las y los usuarios pueden enviar sus reclamos, que pueden incluir presentaciones en persona, por teléfono, correo, buzón, correo electrónico o sitio web.

Además, se busca establecer un registro donde se consignen los reclamos por escrito y que se mantenga como base de datos; y procedimientos a conocer públicamente, en los que se determine el tiempo que los usuarios deberán esperar para que se acuse recibo de sus reclamos, se responda a ellos y se les dé solución; así como transparencia respecto del procedimiento de atención de quejas y reclamos, la estructura de gestión y los encargados de tomar decisiones. Asimismo, se busca establecer un proceso de apelaciones al que se pueda remitir a quienes presenten quejas y reclamos y no estén satisfechos cuando no se haya logrado llegar a una solución.

El MIAQ para la implementación del Programa busca: a) Facilitar a cualquier ciudadano el acceso a la información del Programa y sus actividades subyacentes, envío de preguntas, petición, quejas, preocupaciones, reclamos, sugerencias o cualquier inquietud acerca del programa; y que las mismas sean atendidas por las instancias correspondientes; b) Fortalecer el actual Sistema de Atención al Público de los miembros del GCI e instancias no gubernamentales que implementan actividades subyacentes del PRE; y c) Crear una cultura institucional de atención a las inquietudes de los ciudadanos.

Consecuentemente, como parte integral del Programa, el MIAQ se convierte en un mecanismo importante para la comunicación entre los ejecutores gubernamentales y no-gubernamentales del Programa y las y los beneficiarios; y afectados por el mismo; donde todo(a) usuario(a) tiene derecho a presentar:

- **Solicitud de Información en general:** que surge de las dudas de las y los ciudadanos acerca del programa, actividades subyacentes o de sus ejecutores;
- **Petición:** se refiere a una solicitud concreta de un(a) ciudadano(a) con respecto a un tema específico;
- **Queja:** es la expresión o manifestación que le hace el(la) usuario(a) a un ejecutor por la inconformidad que le generó alguno de los servicios prestados en el marco del Programa;
- **Preocupación:** cualquier inquietud que haya despertado la intervención de una actividad subyacente.
- **Reclamo:** Es la oposición o contrariedad presentada por un ciudadano, con el objeto de que el Programa revise y evalúe de manera específica alguna actuación relacionada con los servicios del mismo; y
- **Sugerencia:** es una propuesta presentada por un(a) usuario(a) para incidir en el mejoramiento de una actividad o un proceso, cuyo objeto está relacionado con los servicios del proyecto.
- **Queja o Solicitud de la Mano de Obra:** cualquier duda, solicitud, queja o información que hay acerca de una obra o trabajo dentro de la actividad subyacente dentro del PRE.

El MIAQ tendrá un canal, un procedimiento de atención propia y una instancia de apelación para las quejas y/o reclamos relacionados con la Gestión de la Mano de Obra del programa. Dicho canal tendrá un procedimiento propio y estará implementado en forma previa al inicio de la ejecución de las actividades.

Según el Manual del MIAQ del GCI (2019), el tipo de queja en marco de REDD+ y el PRE pueden ser los siguientes:

Figura 1. Marco de REDD+ y el PRE.

Participación y consulta	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Agravios vinculados con discrepancias y disputas que puedan surgir en relación a la participación de los actores relevantes en la implementación, y la evaluación de la implementación de las Opciones de la Estrategia REDD+. ➤ Intercambio de información sobre REDD+. ➤ Aplicación de procedimientos de participación y del Consentimiento Libre Previo e Informado).
Tenencia de la tierra y recursos forestales	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Procesos de adquisición de derechos de tierras (incluso de falta de certeza jurídica, regularización de tenencia y restricciones de acceso a mujeres y grupos vulnerables), ➤ Aprovechamiento de los recursos forestales. ➤ Acceso e implementación de programas de incentivos forestales. ➤ Reforzamiento de medidas de protección y control forestal sobre actividades de tala ilegal y sobre uso de la leña.
Derechos de Pueblos indígenas y comunidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Falta de reconocimiento y respeto de los derechos de los pueblos indígenas y comunidades, en particular, en cuanto a sus derechos consuetudinarios (incluyendo los derechos de tenencia y uso de la tierra y recursos naturales). ➤ Falta de reconocimiento y respeto de prácticas y conocimientos tradicionales y ancestrales.
Distribución de beneficios	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Situaciones de inadecuado reconocimiento y valoración económica de los bienes y servicios ambientales asociados a los bosques (en particular los derechos de carbono). ➤ No hay reconocimiento de Titulares de derechos (en particular, las comunidades) que se encontraban en la zona antes de la declaración de áreas protegidas.
Otros	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Otros vinculados a la implementación de las Opciones de la Estrategia REDD+.

Vías de ingreso de las quejas

- **Vía telefónica:** llamando al teléfono de Atención al Público del MARN o específico; en el caso del Proyecto es necesario que este servicio sea gratuito. La conversación será grabada como prueba de entrega. La información será utilizada para completar un formulario, y una copia de dicho formulario será enviado al reclamante. Las partes interesadas que tienen problemas con la escritura pueden usar fácilmente esta modalidad para presentar una queja y obtener un seguimiento de la queja de una manera similar. Mediante la asignación de un número gratuito, preguntas sencillas y aclaraciones de las partes interesadas se pueden abordar fácilmente (Manual MIAQ. GCI, 2019).¹ El número de teléfono MARN es + (502) 2423-0500.²
- **Vía redes sociales:** Facebook (<https://www.facebook.com/marngtambiente/?fref=ts>); Twitter (@marngt); o Whatsapps (ahora no disponible, pero recomendado para el Proyecto). Estas herramientas se están usando cada vez más y son más accesibles para los jóvenes.
- **Vía escrita:** enviando un correo electrónico a la dirección del MARN: rpublicas@marn.gob.gt o mediante carta: Cartas con el formulario pueden ser entregada al técnico en campo, técnico local en cada oficina departamentales del MARN, INAB, CONAP y MAGA (Manual MIAQ. GCI, 2019).
- **Personalmente:** dirigiéndose a cualquiera de las oficinas de las instancias del GCI: MARN/Departamental, MAGA/Departamental Oficinas CONAP, INAB (Central, Regional o Subregionales) o en las Oficinas Forestales Municipales. Si bien aquí se pueden recibir quejas, estas poder vincularse o dirigirse al MIAQ REDD+ / MARN..
- **Depositando la queja en un buzón físico,** ubicado en las Oficina Forestales Municipales. ubicada en las Oficina Forestales Municipales que puede ser administrado con apoyo de las oficinas subregionales. Si bien aquí se pueden recibir quejas, estas poder vincularse o dirigirse al MIAQ REDD+ / MARN. Los buzones serán vaciados cada semana por un técnico local con dicha responsabilidad en cada oficina en las

¹ Hasta que se firme el PRE, se pueden usar los mecanismos del PIF, y llamar por vía telefónica: llamando al teléfono de Atención al Público del MARN o específico. El número de teléfono del MARN es + (502) 2423-0500.

² Se establecerá un número gratis una vez que se declare efectivo el Programa.

delegaciones departamentales del MARN, INAB, CONAP y MAGA. Estas quejas escritas serán enviadas por correo certificado o mensajero al punto central en la oficina central del MIAQ, donde se registrará la queja (Manual MIAQ. GCI, 2019).

Es importante que la interacción con el(la) usuario(a) quien se queja o reclame, pueda ser atendida en su idioma materno³. Se asegurará que los formularios estén disponibles en idiomas locales y/o que haya alguien que pueda ayudar al interesado a rellenar el formulario o que pueda presentar su queja verbalmente. Al establecer la Unidad Ejecutora del PRE en el INAB se harán los arreglos institucionales para que pueda interactuar con el usuario(a) que se queja en su propio idioma. En el Manual para el MIAQ, el GCI reconoce la importancia de este aspecto.

2. Elementos que conforman el MIAQ

Cómo la información que recibe el MIAQ es muy diversa, como se advirtió anteriormente, al conjunto de todas las manifestaciones que realicen los ciudadanos para el proyecto les dominaremos “Quejas”, aunque se sabe que no todas son estrictamente quejas, pero también preguntas, solicitudes u comentarios generales.

En este contexto a continuación, se describen tres elementos fundamentales del mecanismo: la forma en que las quejas ingresan al mecanismo (MIAQ); cómo se procesan (formato idóneo para procesar las quejas); y los principios importantes a tomarse en cuenta.

Por el momento, cabe destacar que se describe a continuación el MIAQ existente, que se seguirá desarrollando una vez que vengan los fondos del PRE, y se hará regionalmente accesible.

Procesamiento de las quejas

El proceso de los insumos es sumamente importante ya que permite que la manifestación de las y los ciudadanos no se termina con la misma comunicación sino lleve todo un proceso que culmine en una comunicación del MARN en su función de Secretariado del GCI informando cuál fue el desenlace de la queja, petición, u otro insumo.

El MIAQ permite el “anonimato” de quejas y reclamos para situaciones sensibles. Y como regla general, toda la información será manejada de manera confidencial, particularmente aquella relacionada con temas sensibles (por ej. violencia de género, temas laborales).

Para las quejas relacionadas con desigualdades o violencia de género, existen riesgos de estigmatización, rechazo y represalias contra los sobrevivientes. Esto crea y refuerza una cultura de silencio, por lo que los sobrevivientes pueden mostrarse reticentes a abordar el proyecto directamente. Por lo tanto, el MIAQ tiene consideraciones específicas para abordarlas, por ejemplo:

- recopilar casos de violencia de género de manera confidencial y empática (sin juicio).
- múltiples canales para recibir reclamos (WhatsApp, teléfono, etc.), cuáles deben ser confiables para aquellos que necesitan usarlos y, si el/la víctima no lo quiere, no almacena información identificable sobre el sobreviviente.
- El MIAQ no debe solicitar ni registrar información sobre más de tres aspectos relacionados con el incidente de violencia de género: i) La naturaleza de la queja (lo que el demandante dice en sus propias palabras sin preguntas directas); 2) según su conocimiento, el autor estaba asociado con el proyecto; y, 3) de ser posible, la edad y el sexo del sobreviviente.
- El MIAQ debe ayudar a los sobrevivientes de violencia de género remitiéndolos a los proveedores de servicios de violencia de género para recibir apoyo inmediatamente después de recibir una queja directamente de un sobreviviente.
- La información en el MIAQ debe ser confidencial, especialmente cuando se relaciona con la identidad del demandante. Para la violencia de género, el MIAQ debe servir principalmente

³ Por ejemplo, TIGO que tiene un PBX dónde se atiende a la persona en su lengua materna.

para: (i) remitir a los reclamantes al proveedor de servicios de violencia de género; y (ii) resolución de registro de la queja⁴.

El MIAQ está diseñado para promover discusiones entre diferentes actores y desarrollar conjuntamente una resolución viable para la queja presentada. El proceso es inclusivo y participativo, en el cual se considera la participación de múltiples actores, además de que se prevé llegar a las partes interesadas en lugares remotos, ofreciendo maneras fáciles de presentar quejas de manera personal o digitalmente desde la distancia⁵. La estructura diseñada para el MIAQ consta en términos generales de 5 etapas:

Figura 2. Etapas Generales del MIAQ.



GCI, 2019. Manual MIAQ.

En la figura abajo se presenta un flujograma del procesamiento de las quejas; los pasos son:

- a) Todas las solicitudes y quejas, independientemente de su complejidad, se elevan al MARN como entidad coordinadora de la implementación del PRE; allí está también la persona encargada del MIAQ de REDD+.
- b) Una vez que el MARN recibe la comunicación por parte del ciudadano, el primer paso es clasificarla por tipo de solicitud:
 - a. No relacionado al PRE
 - b. Solicitud de Información en general sobre PRE
 - c. Sugerencia PRE
 - d. Preocupación PRE
 - e. Petición PRE
 - f. Queja PRE
 - g. Reclamo PRE
- c) Posteriormente se clasifica a cuál instancia le corresponde dar seguimiento, las solicitudes y quejas generales podrán ser atendidas por el MARN como entidad responsable de la implementación del MIAQ y si es institucional se envía a las diferentes instituciones (por un lado: MARN, MAGA, CONAP, INAB y Municipalidades y, por otro lado: FDN y CALMECAC) para ser procesado en su mecanismo institucional regular; si es del Programa entra al MIAQ del Programa y REDD+ ubicada en el MARN. Cada institución, según la temática que le compete, será la encargada de responder a la solicitud o queja según el procedimiento diseñado para esto y detallado en el Manual MIAQ del GCI.
- d) Seguidamente se analiza qué tipo de insumo es y se realiza un siguiente filtro, para ver quién será el responsable dentro de la institución para el tratamiento de la queja.

⁴ Vease: <http://documents.worldbank.org/curated/en/399881538336159607/Environment-and-Social-Framework-ESF-Good-Practice-Note-on-Gender-based-Violence-English.pdf>

⁵ CGI, 2017. Op.Cit, p 17.

- e) Como parte de la investigación se procederá a compilar la información relevante para identificar los asuntos clave que ayudan a determinar si es posible y de qué manera se podrá resolver la queja. De ser necesario se podrá nombrar a un equipo de evaluación independiente (EEI), integrado por el técnico de la institución y dos expertos independientes. El MIAQ mantendrá una 'Lista de Expertos'. El EEI se pone en contacto con el reclamante, otras partes pertinentes y organizaciones para obtener información de primera mano con fines de comprender mejor el problema (Manual MIAQ. GCI, 2019).

El enfoque de resolver una queja o reclamo depende de su complejidad:

Enfoque 1: Propuesta y reunión con el técnico de la institución. El reclamante o la parte afectada se reúnen con el técnico de la institución, discuten mutuamente una solución propuesta por ellos o el EEI y la moldean en un proceso aceptable para ambas partes.

En Situaciones en que las quejas son más complejas:

Enfoque 2: Mediación por el técnico de la institución. En este caso el técnico de la institución actúa como un mediador para influir positivamente en el proceso de interacción, pero no interfiere con la capacidad de decisión de las partes.

Enfoque 3: Mediación por un experto externo. En caso de que se trate de quejas altamente complejas, el técnico de la institución remite el caso a un mediador externo de la Lista de Expertos.

Enfoque 4: Cuando las quejas sean sobre acoso sexual y violencia intrafamiliar y estén relacionadas con el PRE, el técnico de la institución remitirá el documento al Ministerio Público –MP-, en cumplimiento al Decreto No. 22-2008, Ley contra el Femicidio y otras formas de violencia contra la Mujer. Esta Institución tiene presencia a nivel distrital, y cuenta con Fiscalías encargadas de atender este tema.

El Ministerio Público luego de realizar las investigaciones correspondientes si determina que el acoso sexual y la Violencia intrafamiliar es verídico, le solicita al Instituto Nacional de Ciencias Forenses -INACIF que realicen los exámenes correspondientes y el dictamen respectivo, posteriormente remiten el caso al Organismo Judicial si lo amerita. Si el abuso es en menores de edad, es la PGN quien interviene. El técnico de la institución dará el seguimiento respectivo en coordinación con el MP, PGN y notificará al que interpuso la queja.

La persona encargada de evaluar la queja hará un dictamen el cual deberá ser elevado a la autoridad superior.

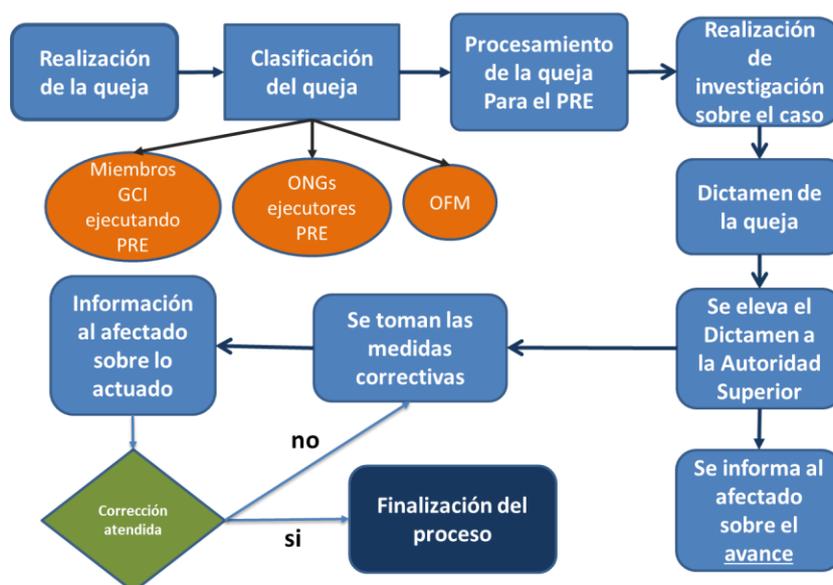
- f) La persona encargada de evaluar la queja hará un dictamen el cual deberá ser elevado a la autoridad superior.
- g) Se toman las medidas correctivas.
- h) Se informa al(la) ciudadano. La información que se dé al reclamante consiste en: i) la queja y las cuestiones que están tomando en consideración en la respuesta, ii) la opinión de cada parte sobre las cuestiones, iii) la justificación de la decisión, iv) la decisión y el enfoque de la resolución.

La entrega de la respuesta será hecha por el técnico con una delegación institucional, de ser necesario acompañado por PDH, MP por razones de seguridad del personal y según complejidad tema) en una reunión cara a cara con el reclamante, con acompañamiento de estructuras comunitarias (de ser relevante), preferiblemente en el lugar donde el problema existe. Se explica la resolución propuesta paso a paso.

En caso de que el ciudadano no esté satisfecho, puede apelar o proceder a utilizar los mecanismos de quejas formales e informales disponibles y aplicables.

- i) Finalización del proceso: si el ciudadano está satisfecho con el enfoque de resolución, recibirá instrucciones adicionales del oficial de casos sobre cómo implementar el proceso de resolución. El resultado es un convenio entre las partes. Las partes firmarán este acuerdo y estarán obligados a cumplir con sus estipulaciones.

Figura 3. Flujograma del tratamiento de quejas



Desde el momento en que se recibe la queja hasta que se emita una resolución sobre la disputa, se contemplan 40 días hábiles.

Tabla 5. Plazos de atención a quejas.

Plazos MIAQ		Responsable
Registro	3 días	Responsable del MIAQ en la institución involucrada en la queja bajo supervisión del responsable del MIAQ en el MARN. Si la queja no involucra a una institución en particular la responsabilidad en su gestión será del encargado del MIAQ en el MARN.
Investigación (selección y evaluación)	10 días	
Selección de enfoque	2 días	
Evaluación y respuesta	10 días	
Propuesta de solución/acciones a tomar	15 días	
Total máximo	40 días	

La responsabilidad sobre la implementación del MIAQ es del MARN. De acuerdo a la clasificación que se realice de la queja recibida se determina la institución a la cual le corresponde dar seguimiento. las solicitudes y quejas generales podrán ser atendidas por el MARN como entidad responsable de la implementación del MIAQ y si es institucional se envía a las diferentes instituciones (por un lado: MARN, MAGA, CONAP, INAB y Municipalidades y, por otro lado: FDN y CALMECAC) para ser procesado en su mecanismo institucional regular. Cada institución, según la temática que le compete, será la encargada de responder a la solicitud o queja según el procedimiento diseñado para esto y detallado en el Manual MIAQ del GCI.

Es importante tener un formato para el procesamiento y seguimiento de los insumos, para tal motivo se presenta el siguiente formato que puede irse mejorando en la medida de los avances del mecanismo que se puede trabajar en una hoja de cálculo como Excel. A continuación, se presenta un formato preliminar que puede usarse de base para dicho mecanismo.

Tabla 6. Propuesta de formato para la captura y seguimiento de quejas.

Fecha de ingreso	Nombre de la persona afectada	Modalidad de la queja (carta, telefono, personal)	Código	Lugar donde se recibió la queja	Motivo (queja, pregunta, etc.)	Resumen de la queja	Acción tomada (transfer al responsable, aclaración directa, etc.)	Fecha de acción	Persona o Institución responsable	Estatus del seguimiento a la queja

Se asegurará que los formatos para presentar quejas o reclamos estén disponibles en los idiomas preferidos por las comunidades locales. También se asegurará que el personal vinculado al Programa esté disponible para asistir a cualquier parte interesada en completar los formularios o presentar reclamos en forma oral (por ej. para personas que no sepan leer y escribir).

3. Principios e institucionalización

Si bien el funcionamiento del MIAQ será compromiso de las diferentes instituciones, en sus diferentes escalas de operación que trabajarán de manera coordinada, el registro de las solicitudes y/o quejas ingresadas y la asignación de responsabilidades para la gestión y manejo de cada una recaerá en una figura del experto MIAQ y no en un técnico o delegado institucional. Esta figura será el MARN como entidad responsable de la implementación del MIAQ

El MIAQ de REDD+ y el PRE se construye sobre la base de mecanismos de atención de quejas ya existentes en por ejemplo el MARN, INAB, entre otros. Los principios generales para un funcionamiento adecuado de un Mecanismo de Información y Quejas debieran ser los siguientes:

- Unidad de mando: tiene que haber una unidad, oficinas, persona encargada de procesar y dar seguimiento a cada una de las quejas.
- Involucramiento de toda la institución: todo el personal de las instancias ejecutoras, técnico, administrativo y operativo debe conocer el sistema; y eso se logra con una capacitación amplia sobre el MIAQ.
- Compromiso de las más altas autoridades de las instancias gubernamentales y no-gubernamentales del Programa: para el seguimiento y la sostenibilidad del sistema y la asignación de recursos financieros para su mismo mantenimiento.
- Conocimiento claro y conciso: por parte de todos las y los beneficiarios del Programa y potencialmente afectados por las actividades del mismo; y eso se logra con información adecuada y eficiente sobre la existencia del MIAQ y su funcionamiento.

Finalmente mencionar que el GCI está en proceso de institucionalizar el Mecanismo a través de la elaboración de un Manual del Mecanismo de Información y Atención a Quejas para ser aprobado por el GCI y los ejecutores no-gubernamentales, para que tuviera un asidero normativo. Este Manual tiene entre otros los siguientes componentes: a) Definiciones; b) Objetivo(s); c) Centros de recepción de las peticiones, quejas y reclamos; d) Unidad de mando en la recepción de las comunicaciones; e) Procedimiento del tratamiento de la petición, queja o reclamo; f) Tipificación de quejas, g) Tiempos estimados para resolución de las quejas, h) Respuesta al emisor de la queja sobre el resultado final.

En el Manual del MIAQ, el GCI se compromete a diseñar e implementar un **plan de socialización y difusión** del mismo, para garantizar que la ciudadanía entienda para qué sirve el MIAQ, las diferentes opciones que tienen para comunicar sus reclamaciones, y dónde pueden obtener ayuda y consejos sobre cuándo y cómo comunicar una queja o solicitud de información. Este plan debe considerar los elementos claves identificados y lo expuesto en el manual operativo del MIAQ y específicamente en el protocolo de atención de la ciudadanía. **Sin una adecuada difusión no se logrará la confianza para que la ciudadanía ocupe el mecanismo.** Por el contrario, una adecuada difusión del MIAQ tendrá como consecuencia que la ciudadanía se incentive en la participación de la implementación de la ENDDBG y el PRE.

Es **igualmente importante elaborar planes de capacitación sobre el MIAQ** y capacitar sobre su funcionamiento a personal en el MARN, MAGA, CONAP, INAB y Municipalidades (Jueces de Asuntos Municipales) y, por otro lado, FDN, ACOFOP y CALMECAC. La Unidad Ejecutora del PRE ayudará a las instancias ejecutoras con material de comunicación para dar a conocer entre partes interesadas la existencia, objetivo y funcionamiento del MIAQ por medio de papelería, folletos instructivos sobre el funcionamiento del mecanismo, así como con la instalación de buzones.