

¿QUÉ SON LOS MECANISMOS DE ATENCIÓN A QUEJAS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PARA REDD+, Y POR QUÉ SON IMPORTANTES?

Son los mecanismos o sistemas para recibir y atender las preocupaciones sobre el impacto de la implementación de medidas específicas, en este caso en el marco de la ENAREDD+ y constituyen un componente importante de REDD+ en el país. Permiten a los actores clave hacer solicitudes de información, proveer retroalimentación o presentar quejas sobre el diseño y la implementación de medidas de REDD+. Son importantes para lograr la transparencia y la inclusión de opiniones de actores clave en la implementación de REDD+, así como para asegurar la aplicación de las salvaguardas.

Los mecanismos de atención a quejas y resolución de conflictos pueden contribuir a un rango de objetivos:

- Identificar y resolver problemas de implementación REDD+ de una manera oportuna, ayudando a identificar y abordar problemas potenciales y actuales.
- Identificar problemas sistémicos o recurrentes relacionados con la implementación de REDD+.
- Mejorar los resultados de REDD+, a través de la resolución oportuna de problemas.
- Promover la rendición de cuentas, y una mayor responsabilidad para actores clave, afectando positivamente tanto a las actividades y gobernanza general de REDD+.

MECANISMOS DE ATENCIÓN A QUEJAS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

HERRAMIENTAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE REDD+ EN MÉXICO



¿CÓMO SE VINCULAN LOS MECANISMOS DE ATENCIÓN A QUEJAS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON LA ESTRATEGIA NACIONAL REDD+ (ENAREDD+)?

La ENAREDD+ busca propiciar espacios y mecanismos de retroalimentación, atención a quejas, rendición de cuentas y acceso a la información que consideren como principios la accesibilidad, la eficacia, la efectividad y la transparencia para las acciones realizadas en el marco de la Estrategia.

Desde 2012, la CONAFOR conformó un Mecanismo de Atención Ciudadana (MAC), integrado por elementos y procedimientos ya existentes y sustentados en sus propios instrumentos jurídicos y normativos para la atención de denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información. El MAC puede brindar respuestas y soluciones oportunas que respondan a las necesidades expresadas por la población, relacionadas con la operación de la CONAFOR, incluyendo la implementación de REDD+. Busca también la mejora de resultados institucionales, favorece la rendición de cuentas, y permite la identificación y prevención de casos que, de no atenderse, puedan ocasionar impactos negativos en la operación institucional.

RECOMENDACIONES PARA LA APLICACIÓN EN TERRITORIO

- Analizar y evaluar las necesidades de los pueblos indígenas y afromexicanos, ejidos y comunidades, de las mujeres y de otros grupos de atención específica y sus maneras de acceder a la información, así como manifestar y resolver conflictos respecto a REDD+ con la participación de las instancias pertinentes.
- Integrar mecanismos coordinados, eficientes y efectivos de retroalimentación, atención a quejas, resarcimiento de daños, resolución de conflictos y acceso a la información y, en la medida de lo posible, construirlos sobre los mecanismos existentes a nivel nacional y estatal.
- Fortalecer los mecanismos existentes para la retroalimentación, la atención a quejas de la ciudadanía y la resolución de conflictos de manera eficiente y efectiva, considerando la diversidad de contextos.
- Difundir de manera amplia los mecanismos de retroalimentación, atención a quejas, rendición de cuentas y acceso a la información considerando la pertinencia cultural y lingüística.
- Establecer medios de evaluación para asegurar la efectividad y eficiencia del mecanismo, considerando que éste deberá ser flexible y permitir mejoras con el paso del tiempo.



MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES



CONAFOR
COMISIÓN NACIONAL FORESTAL

PROGRAMA ONU-REDD



RECOMENDACIONES PARA LA IDENTIFICACIÓN DE ELEMENTOS QUE SIRVAN PARA EL REPORTE EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE SALVAGUARDAS (SIS)

- Identificar cuáles mecanismos de atención a quejas y resolución de conflictos podrían proporcionar información relevante para el SIS.
- Identificar la información proveniente del mecanismo de atención a quejas que puede proporcionar insumos relevantes sobre la rendición de cuentas y el acceso a la información.
- Identificar qué mecanismos existentes podrían proporcionar información relevante sobre REDD+. Esta información podría ayudar a reportar sobre la gobernanza forestal, la accesibilidad y la transparencia de información.



GUÍA PARA AYUDAR CON LA EVALUACIÓN Y REPORTE DE MECANISMOS DE ATENCIÓN A QUEJAS

Nivel nacional o estatal	
Preguntas para el reporte	Acciones para la implementación
¿Qué mecanismos o sistemas existen que permiten a los actores clave hacer solicitudes de retroalimentación o quejas sobre la ENAREDD+, o temas afines?	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de procedimientos establecidos en el marco legal para promover el gobierno abierto y la transparencia proactiva. • Fortalecimiento y uso de sistemas para recibir quejas y retroalimentación sobre la implementación de la ENAREDD+. • Seguimiento y evaluación de la resolución de conflictos asociados a la aplicación de la ENAREDD+.
Nivel local: Programas de Inversión	
¿Se ha establecido un proceso mediante el cual los afectados por las medidas de los Programas de Inversión puedan hacer que sus quejas sean escuchadas y atendidas?	<ul style="list-style-type: none"> • Difusión de información sobre los mecanismos de atención a quejas y resolución de conflictos disponibles para actores locales. • Seguimiento y reporte sobre las quejas, preocupaciones y retroalimentación recibida de actores locales, priorizando los asuntos manifestados por los pueblos indígenas y afroamericanos, ejidos y comunidades, y otros grupos de atención específica.