Territorios Productivos Sostenibles
Mecanismo de quejas y reclamos

Enero 2023

MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

2022 Año de Ricardo Flores Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

Definición y alcance

MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

- ✓ Conjunto de **procedimientos para la recepción y atención** de quejas y reclamos, sugerencias, así como para el cumplimiento de salvaguardas.
- ✓ **Se ocupa de las afectaciones** fundadas, que pudieran ser causadas a personas, organizaciones o comunidades involucradas en el Proyecto TPS, subproyectos y acciones que se desarrollen en las regiones de atención del Proyecto TPS.
- ✓ Respetando y **protegiendo** sus **derechos humanos**.
- ✓ Las quejas consideradas en este mecanismo se refieren a daños o afectaciones, derivadas de las acciones que se enmarcan en el Proyecto TPS, a partir de su implementación en las regiones, incluyendo actos de corrupción.
- ✓ Respecto a las quejas o reclamos que no deriven del proyecto TPS se otorgará orientación para encausarlas hacia el área de atención ciudadana de la SEMARNAT (atencion.ciudadana@semarnat.gob.mx).

2022 Ricardo Flores Magón
Año de
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

Procedimientos generales

MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

Difusión

- Pagina Web de Semarnat-Proyecto TPS
- Difusión en eventos de presentación del TPS y lanzamiento de convocatorias
- Información sobre contactos de recepción localmente o a distancia

Recepción

- Enlace a correo Buzón para atención desde la página de Semarnat y sitio WEB del Proyecto: buzon.tps@semarnat.gob.mx
- via telefónica en la CDMX al 55 5490 0900 Ext. 25817; o por WhatsApp al 5561710275
- Presentación de quejas y sugerencias, a nivel local y/o nacional CTR o UCP, a criterio de la persona(s) que se quejen
- Se realizará la confirmación de la recepción en máximo 5 días hábiles, independientemente de que proceda o no, así como la activación del mecanismo
- Si llegara una queja anónima se revisará y en su caso se atenderá igualmente

Procedencia

- La CTR o la UCP, determina la procedencia o no de la queja, en máximo 10 días hábiles después de la activación del mecanismo
- La CTR/UCP tendrá los siguientes 10 días hábiles para complementar información en caso de ser necesario, o demostrar el dicho
- Las quejas procedentes se ingresan al procedimiento de consulta
- Las no procedentes se responderán y explicará

2022 Año de Ricardo Flores Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

Procedimientos generales

MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

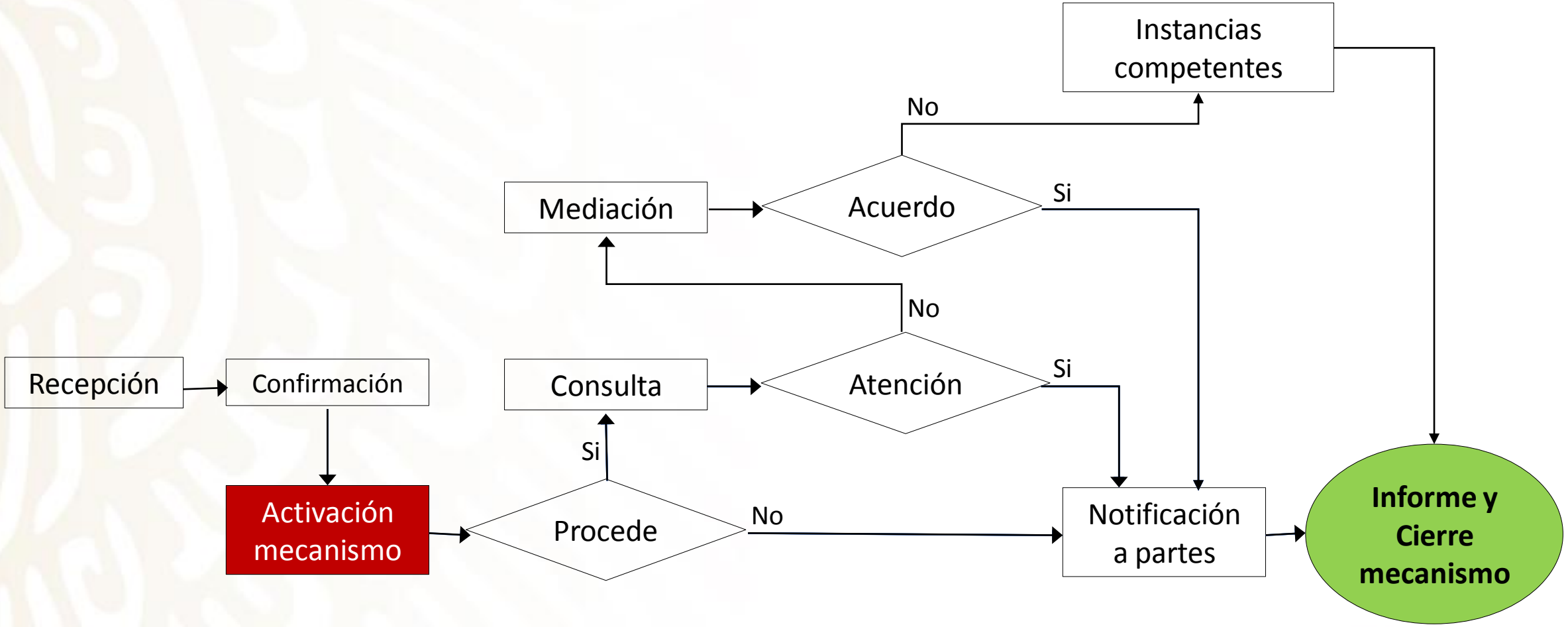
Consulta y atención

- ✓La UCP se apoya en las CTR o en las ADT
- ✓Realizan interlocución directa con las personas afectadas para atender su reclamo.
- ✓Se documenta para analizar posibles aclaraciones y/o soluciones
- ✓De aceptarse la aclaración y/o solución, se concluye y se notifica a los involucrados
- ✓En el caso de que se considere necesario se puede hacer una mediación entre las partes para acordar una solución
- ✓De aceptarse la solución, se concluye y se notifica a los involucrados
- ✓De persistir la inconformidad se establecerán las acciones pertinentes
- ✓La CTR/UCP cerrará el mecanismo de quejas una vez que se atienda y documente
- ✓Se emitirá un informe periódico con lecciones aprendidas

Riesgos de salvaguardas

- ✓En el caso de que la queja o reclamo se refieran al incumplimiento de salvaguardadas, la CTR/UCP analizan y determinan en su caso, el tamaño y características de la afectación y las medidas de reparación
- ✓La CTR/UCP coordina la interacción con personas y autoridades involucradas
- ✓La CTR/UCP determina las medidas que correspondan a partir de una revisión en territorio
- ✓Se acuerda con las personas involucradas las acciones para reparación del daño o la afectación

Diagrama de flujo



Principios del mecanismo

MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

Principio	Lineamientos
Accesibilidad y publicidad	☐ Las personas, comunidades u organizaciones podrán acceder al mecanismo de quejas de manera libre, voluntaria y sin ningún tipo de exclusión o discriminación. ☐ LA UCP garantizará que el mecanismo se difunda ampliamente por las personas, comunidades y organizaciones vinculadas con el proyecto TPS y sus subproyectos. ☐ La UCP garantizará que el acceso al mecanismo de quejas sea por diversos medios de comunicación e información, sean orales, escritos, electrónicos, telefónicos, presenciales, a distancia u otros necesarios.
Culturalmente apropiado	☐ Pertinencia lingüística en la interlocución e interacción con personas y comunidades. ☐ Respeto por los sistemas normativos internos en conflictos internos. ☐ Enfoque intercultural en el funcionamiento del mecanismo de quejas.
Oportuno y eficaz	☐ Cuenta con procedimientos, plazos y recursos apropiados para gestionar quejas y reclamos con oportunidad. ☐ Con el funcionamiento del mecanismo de quejas y reclamos prevalece un trato respetuoso, equitativo y profesional.
Transparencia	☐ Abierto a la mejora continua de manera participativa. ☐ Provee acceso a la información y respeta la confidencialidad. ☐ Se rinden cuentas periódicamente. ☐ No restringe el derecho de acceder a otros mecanismos.

2022 Ricardo Flores Magón
Año de
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

Contactos para presentar una queja o reclamo

MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

Ciudad de México

Persona responsable: Rubén Piña Chávez
Correo electrónico: buzon.tps@semarnat.gob.mx
Número telefónico: 55 5490 0900 Ext. 25817
Móvil: 5561710275
Sitio presencial: Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales
Av. Ejército Nacional 223 Col. Anáhuac I Sección,
Alcaldía Miguel Hidalgo, CP 11320 Ciudad de México. Piso 19-A

Sitio web del Proyecto Territorios Productivos Sostenibles TPS:
https://www.gob.mx/semarnat/documentos/proyecto-territorios-productivos-sostenibles-tps

Chihuahua-Durango

Coordinación Técnica Regional: Trinidad Valenzuela Hermosillo
Correo electrónico: ct.durango.tps@semarnat.gob.mx
Número telefónico: 618 1160060

Coahuila

Coordinación Técnica Regional: Rita Edith Martínez Rodríguez
Correo electrónico: ct.coahuila.tps@semarnat.gob.mx
Número telefónico: 844 132 19 95

Jalisco

Coordinación Técnica Regional: Silvia Gabriela De León Santos
Correo electrónico: ct.jalisco.tps@semarnat.gob.mx
Número telefónico: 3318928804

Sierra Madre Oriental

Coordinación Técnica Regional: Julio Cesar Constantino
Correo electrónico: julioconstantinop@gmail.com
Número telefónico: 2313194650

Sierra Norte y Sur de Oaxaca

Coordinación Técnica Regional: Francisco Abardía Moros
Correo electrónico: ct.oaxaca.tps@semarnat.gob.mx
Número telefónico: 961 177 5277

Cuenca de Usumacinta

Coordinación Técnica Regional: Javier Jerónimo Cipriano
Correo electrónico: ct.usumacinta.tps@semarnat.gob.mx
Número telefónico: 961 179 5685

Península de Yucatán

Coordinación Técnica Regional: Alondra Yaxibi Martínez Flores
Correo electrónico: ct.peninsula.tps@semarnat.gob.mx
Número telefónico: 9831801676

2022 Año de Ricardo Flores Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA