



# Mecanismos de Atención a Reclamos



Una sesión conjunta por



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

Antigua, Guatemala

23 de Enero de 2014

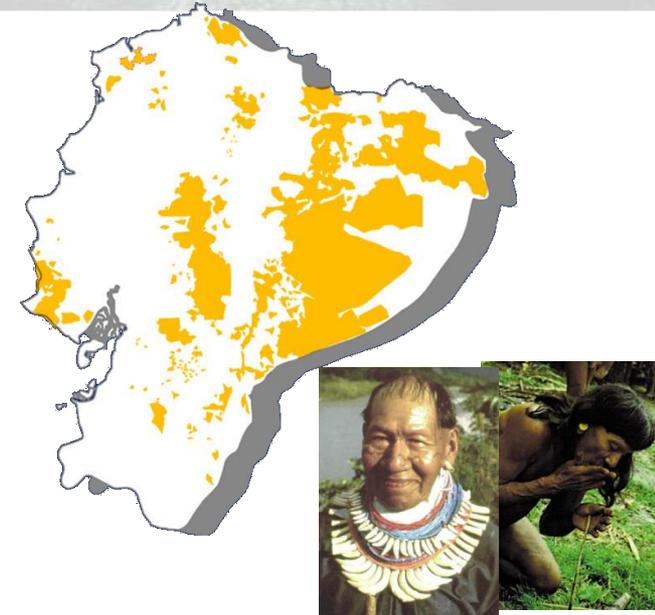
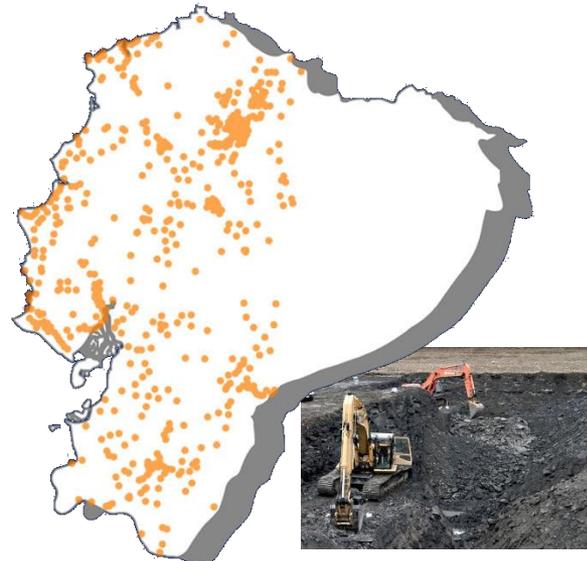
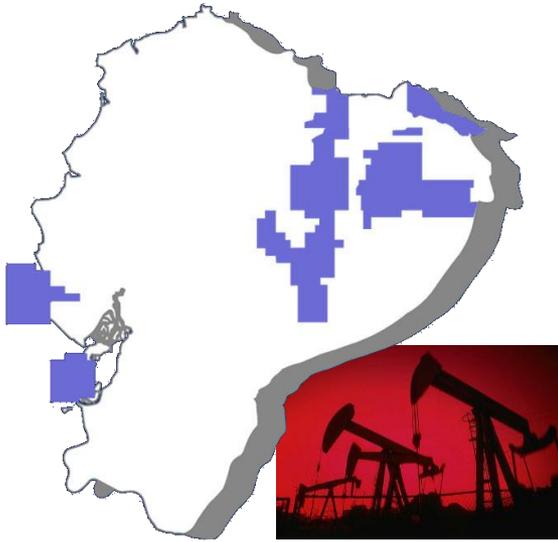
# ¿Qué entendemos por mecanismos de atención a reclamos?





REDD+

# Las disputas en torno a REDD+ tienen raíces profundas



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

## Causas profundas de las disputas

Políticas incoherentes e incompatibles

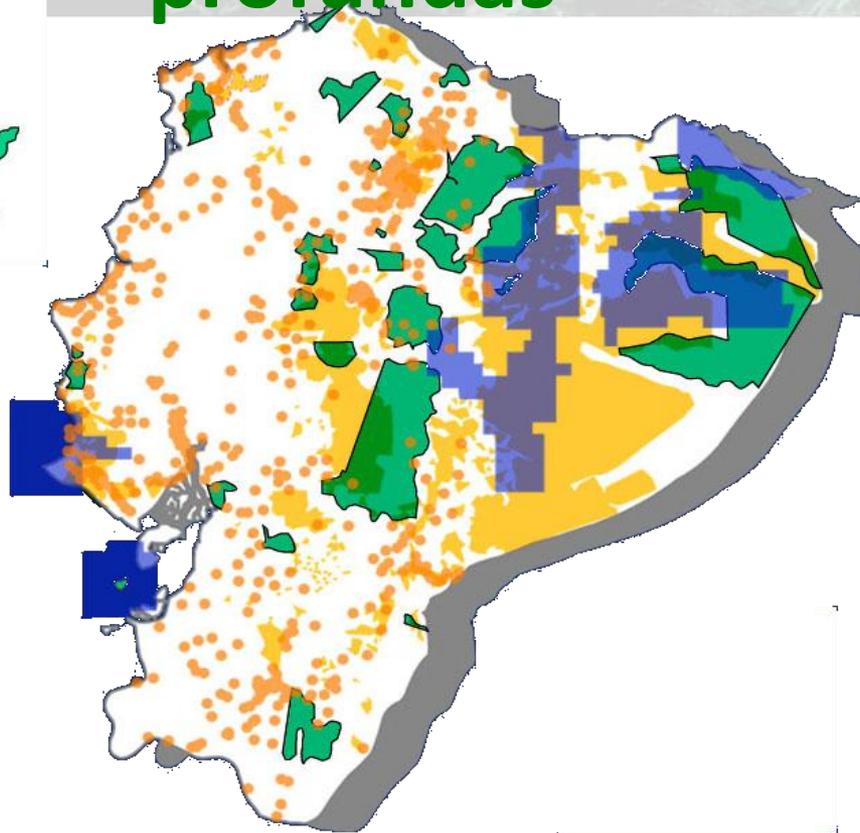
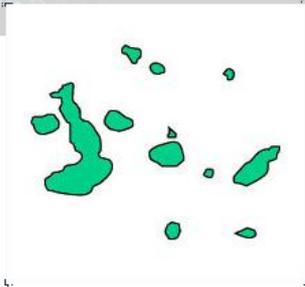
Débil planificación de uso del suelo

Inseguridad en materia de derechos de propiedad sobre tierra y recursos

Ausencia de Instituciones del Estado

Inequidad estructural y Participación Limitada

# Las disputas en torno a REDD+ tienen raíces profundas



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

## Causas profundas de las disputas

Políticas incoherentes e incompatibles

Débil planificación de uso del suelo

Inseguridad en materia de derechos de propiedad sobre tierra y recursos

Ausencia de Instituciones del Estado

Inequidad estructural y Participación Limitada

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

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

¿Dónde está el dinero que me prometieron?



Reclamos individuales

**Causas profundas de las disputas**

Políticas incoherentes e incompatibles

Débil planificación de uso del suelo

Inseguridad en materia de derechos de propiedad sobre tierra y recursos

Ausencia de Instituciones del Estado

Inequidad estructural y Participación Limitada

# Los reclamos pueden escalar si no son atendidos temprano



¿Negociación?

Acción policial

Comunidad y aliados se manifiestan a nivel nacional

COMITÉ DE CRISIS DE ALTO NIVEL

TRIBUNALES DE JUSTICIA

Bloqueo de vías

Sin atención

Queja formal de la comunidad

Sin atención

Reclamos individuales

MECANISMO DE ATENCIÓN A RECLAMOS

Causas profundas de las disputas

Políticas incoherentes e incompatibles

Débil planificación de uso del suelo

Inseguridad en materia de derechos de propiedad sobre tierra y recursos

Ausencia de Instituciones del Estado

Inequidad estructural y Participación Limitada

DIÁLOGO SOBRE POLÍTICAS:

- PREPARACIÓN PARA REDD+

- SESA

# Recapitulación – Definiciones

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

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

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

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

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

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

# Nuestro enfoque: Hacerlo simple...



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

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

# Nuestro Enfoque: 7 Principios

- **Accesibilidad:** ¿Ofrece suficiente asistencia para quienes tienen barreras de acceso (geografía, lenguaje, alfabetismo, concientización, costo, temor a represalia)?
- **Predictibilidad:** ¿Ofrece un procedimiento claro con marcos de tiempo para cada etapa y claridad sobre los resultados que puede (y no puede) brindar?
- **Equidad:** ¿Son percibidos sus procedimientos como justos, en particular sobre acceso a información y oportunidades de participación significativa en la decisión final que se toma?
- **Legitimidad:** ¿Su estructura “It must be independent from the President’s Buro” os que se espera que lo utilice (Suriname)
- **Compatibilidad con Derechos:** ¿Son sus resultados consistentes con estándares nacionales e internacionales aplicables? ¿Restringe el acceso a otros canales de reclamo?
- **Transparencia:** ¿Son sus procedimientos y resultados lo suficientemente transparentes como para satisfacer el interés público en juego?
- **Capacidad:** ¿Cuenta con los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios para tratar los reclamos que se le presentan?

# Nuestro Enfoque: 6 aspectos esenciales de proceso

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

# Etapas Comunes del Proceso

## 1. Recepción del Reclamo. Canales:

Correo electrónico

Reunión

Línea gratuita

SMS

Otros

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

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

## 3. Proponer Respuesta:

Actuar conforme a lo que pide el reclamante

Iniciar conversaciones con reclamante

Referir a otra institución

Declararlo no elegible

SI

4. ¿Acuerdo sobre la respuesta?

NO

5. Implementar Respuesta Acordada

Reclamante insatisfecho

6. Revisión o Mediación

Reclamante satisfecho

7. Caso Cerrado

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

Mi comunidad no ha sido adecuadamente consultada

Los poderosos se quedarán con todos los beneficios

Necesitamos claridad y seguridad sobre nuestros títulos

Reclamos

**Causas profundas de las disputas**

Políticas incoherentes e incompatibles

Débil planificación de uso del suelo

Inseguridad en materia de derechos de propiedad sobre tierra y recursos

Ausencia de Instituciones del Estado

Inequidad estructural y Participación Limitada



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

Mi comunidad no ha sido adecuadamente

Los poderosos se quedarán con todos los

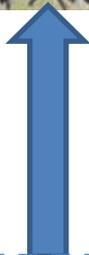
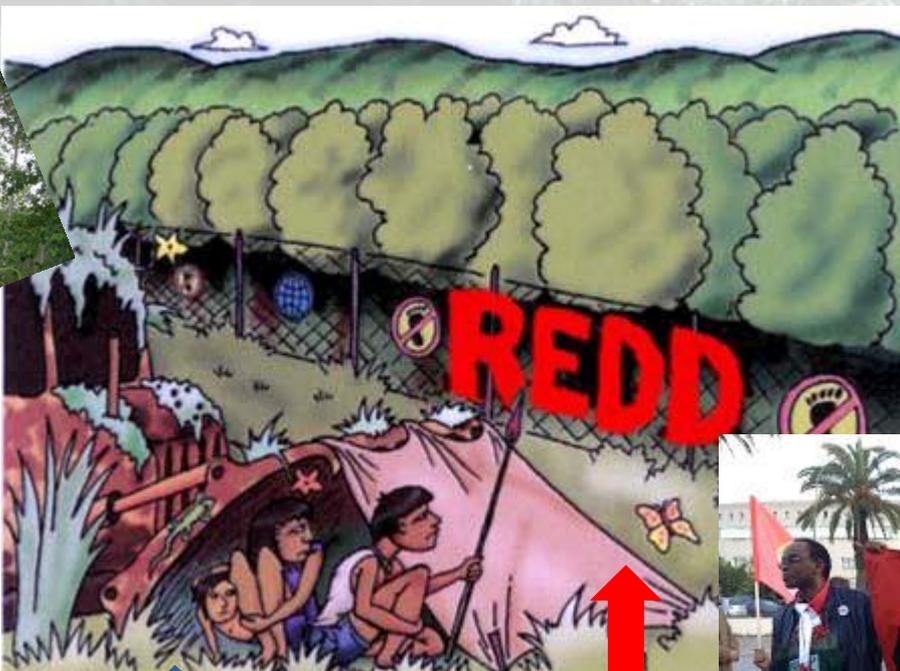
## ¿Cómo abordar estas preocupaciones en la discusión sobre política pública?

claridad y seguridad sobre nuestros títulos

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

inseguridad en materia de derechos de propiedad sobre tierra y recursos

# ... y las disputas ya están escalando



## Causas profundas de las disputas

Políticas incoherentes e incompatibles

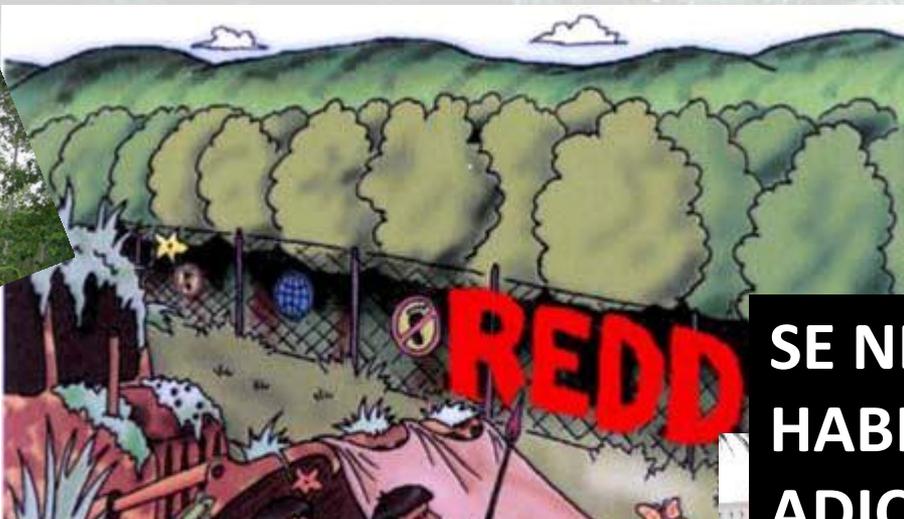
Débil planificación de uso del suelo

Inseguridad en materia de derechos de propiedad sobre tierra y recursos

Ausencia de Instituciones del Estado

Inequidad estructural y Participación Limitada

# ... y las disputas ya están escalando



**SE NECESITAN PROCESOS Y HABILIDADES ADICIONALES:**

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



**ANÁLISIS DE DISPUTAS**

**FACILITACIÓN DE DIÁLOGOS**

**RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

nerentes e

Ausenci  
del Estado

ación de uso

Inequidad estructural y  
Participación Limitada

Inseguridad en materia de derechos de  
propiedad sobre tierra y recursos