



Mecanismo de Comunicaciones y Reclamos del Programa

- Documento de diseño para su difusión -



Versión 1

Marzo de 2023

TABLA DE CONTENIDO

1	Introducción	3
2.	Objetivo y Alcance	3
3.	Aspectos clave del diseño del Mecanismo	4
3.1.	Principios rectores del Mecanismo de Comunicaciones y Reclamos	4
3.2.	Funcionamiento	5
	Acerca de los usuarios	6
	Centralización de la atención y arreglos de gestión	7
	Reporte del Mecanismo de Reclamos y su interacción con el SIS REDD+ de Misiones	8
	Solución de controversias	8
3.3.	Propuestas de mejoras continuas	9

1 INTRODUCCIÓN

El **Mecanismo de Comunicaciones y Reclamos para REDD+** de la Provincia de Misiones (en adelante “Mecanismo de Reclamos”), es el canal a través del cual la ciudadanía en general, y los actores clave de REDD+ en particular, pueden realizar sugerencias, pedidos de información pública ambiental y reclamos relacionados con todo tipo de actividades REDD+ en la Provincia, incluida la Estrategia Provincial REDD+, el Programa Jurisdiccional REDD+ ECO2 u otras iniciativas futuras.

Puede acceder al Mecanismo de Reclamos dentro de la web del SIS-REDD+ Misiones en <https://programajnr.misiones.gob.ar/salvaguardas/comunicacion-y-reclamos/>

A continuación, se describen los principales aspectos de diseño y funcionamiento del Mecanismo de Reclamos.

2. OBJETIVO Y ALCANCE

El **objetivo** de este Mecanismo de Reclamos es servir como canal de comunicación, confiable y eficiente, para los distintos actores, que directa o indirectamente estén relacionados con REDD+, y que por distintos motivos deseen solicitar un pedido de información, reclamos o sugerencias, al GPM en relación con el diseño o implementación de REDD+ en la Provincia de Misiones.

El **alcance** de este Mecanismo de Reclamos está dirigido a todo tipo de actividades REDD+ en la Provincia, desde la etapa de diseño de las mismas, su implementación y hasta su monitoreo. De esta forma el Mecanismo de Reclamos funciona de manera integral y sistemática, para facilitar el acceso a la información por parte de los distintos actores, y alineado con el alcance del SIS-REDD+ Misiones.

Tipología de acciones admitidas

Los tipos de acciones que se pueden realizar ante el Mecanismo de Reclamos son las que se describen a continuación:

Solicitar información pública ambiental	Solicitar información pública relacionada con aspectos técnicos, contables, financieros y/o estratégicos de REDD+ y/o del Programa.
Realizar reclamos	Realizar una queja relacionada con el diseño, la participación, la difusión y/o la implementación adecuada de REDD+ y/o del Programa, como ser: advertir irregularidades en la implementación, reclamar por incumplimientos de acuerdos, demoras de ejecución, problemas con el personal del Programa, entre otros.
Realizar sugerencias	Ofrecer información que se considera de relevancia para la etapa de diseño y socialización de REDD+ y/o del Programa, expresar su opinión sobre algún aspecto del mismo u otros aportes que se consideren relevantes para la mejora de REDD+ y/o del Programa.
Realizar denuncias	Conocer los mecanismos existentes de la Provincia de Misiones para interponer <u>denuncias</u> en relación a delitos, contravenciones y/u otros ilícitos que se susciten en el contexto de la implementación de REDD+ y/o del Programa, como ser: tala ilegal, comercialización ilegal de madera o de fauna nativa, abuso sexual, violencia de género entre otros.

Para facilitar este proceso de clasificación de los reclamos y las comunicaciones, el Mecanismo en su web dispone de un sistema que permite al usuario de forma muy sencilla clasificar el tipo de actuación que desea realizar, el que diagramamos a continuación:

Tipos de consulta:Solicitar Información
Pública Ambiental

Reclamo



Denuncia



Sugerencia



Realizar Pedido

Realizar Reclamo

Realizar Denuncia

Realizar Sugerencia

SECTOR QUE REPRESENTA

En qué sector se desempeña laboral o profesionalmente: (marque solo una opción)

- ☐ Sector público (ministerios provinciales, gobierno nacional, municipios, comunas, etc.)
- ☐ Sector privado (productores, transportistas, comerciantes, entidades financieras, entidades bancarias, etc.)
- ☐ Organizaciones de la sociedad civil (ONGs, organizaciones territoriales, organizaciones religiosas, etc.)
- ☐ Pueblos indígenas
- ☐ Comunidades campesinas, criollas, pequeños productores
- ☐ Academia (universidades u otras instituciones educativas, públicas o privadas) Instituciones técnicas/científicas
- ☐ Sindicatos/organizaciones gremiales, Colegios profesionales
- ☒ Otros

TEMÁTICA

En relación a qué iniciativa/programa quiere realizar su reclamo:

- ☐ La implementación de la Estrategia Provincia REDD+ de Misiones (EPREDD+).
- ☒ El Programa REDD+ ECO2 de Misiones.
- ☐ Otras iniciativas vinculadas a REDD+ en la Provincia

3. ASPECTOS CLAVE DEL DISEÑO DEL MECANISMO

Atento a su alcance, el Mecanismo de Reclamos fue diseñado con un enfoque de gradualidad, previendo la posibilidad de complementar algunos de sus aspectos, a medida que se avanza en la implementación de REDD+ del Programa, según sea necesario y conveniente para su mejor desempeño. A continuación, presentamos algunos de sus componentes principales.

3.1. Principios rectores del Mecanismo de Comunicaciones y Reclamos

El diseño del Mecanismo de Reclamos fue inspirado en los siguientes principios:

Principio	Contenido	Reflejo en el Mecanismo de Reclamos
Gratuidad	Toda solicitud o reclamo es libre y de orden gratuito para toda persona física o jurídica.	No prevé ningún costo para el usuario.
Confidencialidad	Mantener la confidencialidad de los datos personales de los solicitantes y de acuerdo a la norma argentina.	Toda la información es confidencial y protegida, de acuerdo con la Ley de Protección de los Datos Personales Nº25326 ¹ .

¹ Disponible en <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/60000-64999/64790/texact.htm>

		<p>En los informes de funcionamiento del Mecanismo de Reclamos no se publicarán nombres para preservar las identidades.</p> <p>Se pueden hacer reclamos anónimos.</p>
Accesibilidad	<p>Dar a conocer a todos los actores a los que el Mecanismo se dirige y proveer asistencia adecuada a aquellos que enfrenten barreras particulares al acceso. Las barreras de acceso pueden incluir: una falta de conocimiento del Mecanismo, su lenguaje, su analfabetismo, costos asociados, su ubicación física y miedos a represalias.</p>	<p>Durante las 3 FASES de consulta del Programa REDD+ ECO2, se informó acerca de la disponibilidad del Mecanismo de Reclamos, incluso algunas sugerencias fueron canalizadas durante la etapa de diseño del Programa.</p> <p>Una vez registrado el Programa ante Verra, se realizarán talleres virtuales específicos sobre el Mecanismo y se informará su existencia y funcionamiento en todos los talleres o eventos presenciales a realizarse.</p>
Previsibilidad	<p>Brindar un procedimiento claro y conocido con una temporalidad indicativa para cada etapa, con claridad en los tipos de procesos y con seguimiento del mismo.</p>	<p>En la web se puede descargar un PDF con el flujograma y otros conceptos básicos sobre su funcionamiento.</p>
Transparencia	<p>Mantener a las partes debidamente informadas sobre el progreso del Programa y proveer suficiente información sobre el funcionamiento del Mecanismo para fortalecer la confianza en su efectividad y para abordar cualquier interés público que pueda surgir.</p>	<p>Al realizar la acción, el Mecanismo de Reclamos envía automáticamente una respuesta a la casilla registrada con el número de trámite, por medio del cual el usuario podrá realizar el seguimiento.</p> <p>En la web del SIS anualmente se publicarán informes sobre el desempeño del Mecanismo de Reclamos.</p>
Idoneidad	<p>Abordar un amplio espectro de reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias.</p>	<p>El Mecanismo de Reclamos gestiona de forma integrada todo tipo de actividades REDD+ con injerencia en la Provincia.</p>
Imparcialidad	<p>Responder los reclamos y las solicitudes de manera objetiva y en base al marco normativo vigente.</p>	<p>Ante reclamos de categoría “prioridad alta”, se prevé la intervención de terceros en la resolución del conflicto, para fortalecer la imparcialidad.</p>
Adecuación cultural	<p>Adaptar las comunicaciones a las diversas culturas, especialmente para pueblos indígenas y comunidades locales.</p>	<p>Durante las 2 FASES del proceso participativo con los pobladores originarios, se recabaron sugerencias y reclamos, y se informó sobre la existencia del Mecanismo de Reclamos.</p> <p>Una vez que el Programa sea registrado, el Mecanismo de Reclamos trabajará de forma complementaria con Asuntos Guaraníes del GPM, para fortalecer la accesibilidad por parte de pobladores originarios, previendo modalidades de acceso no virtuales al mismo.</p>
Actualización y mejora continua	<p>Ajustar, actualizar y mejorar en forma continua el funcionamiento del Mecanismo, según las necesidades identificadas y lecciones aprendidas, así como incorporar aquellas recomendaciones surgidas del diálogo con los actores involucrados.</p>	<p>Se prevén mejoras al Mecanismo de Reclamos, especialmente para la etapa de implementación del Programa REDD+ ECO2, una vez que sea registrado.</p>

3.2. Funcionamiento

Al Mecanismo de Reclamos se puede acceder a través de las siguientes tres (3) vías:

Vía de acceso	Características	Funcionamiento	Acceso
Virtual	A través del sitio web del SIS-REDD+ Misiones, el cual se encuentra en funcionamiento desde inicios del proceso de diseño del Programa REDD+ ECO2, siendo difundido durante las tres (3) FASES de consulta del mismo.	Para realizar un pedido de información, sugerencia o reclamo relacionado con REDD+ en la Provincia, solo se requiere crear un usuario y confirmar su casilla de correo, a fin de asegurar la tramitación correcta y la efectiva respuesta por parte de este MECANISMO DE RECLAMOS.	Sección de la web ²
Teléfono	A través de la línea de comunicación directa del Ministerio de Ecología y Recursos Naturales Renovables de la Provincia de Misiones, +54 3764- 883555, línea habilitada también para el contacto por SMS y por WhatsApp	El personal del MEyRNR estará capacitado para derivar al Mecanismo de Reclamos todas las acciones que estén referidas a REDD+ en la Provincia, de modo de asegurar que dicho mecanismo registre (se le asigne un nº de trámite) y resuelva las mismas de forma unificada e integrada. Este proceso de capacitación se prevé realizar una vez que el Programa REDD+ ECO2 sea registrado en Verra.	Sección de contacto de la web del Ministerio de Ecología ³
Presencial	Los usuarios podrán realizar las mismas gestiones de forma presencial tanto en las oficinas del Ministerio de Ecología y Recursos Naturales Renovables, como en territorio ante cualquiera de sus operarios o funcionarios en ocasión de desempeño de sus funciones.	El personal del Ministerio de Ecología y Recursos Naturales Renovables derivará al Mecanismo de Reclamos todas las acciones que estén referidas a REDD+ en la Provincia, de modo de asegurar que dicho Mecanismo registre el trámite y resuelva. En todos los casos, el Reclamo puede ser registrado en forma anónima si así lo desea el usuario.	Las oficinas centrales del Ministerio de Ecología y Recursos Naturales Renovables se encuentran en San Lorenzo 1538, Posadas, Misiones.

Acerca de los usuarios

Toda persona física o jurídica, pública o privada, tiene derecho a solicitar y acceder a información, interponer reclamos, y realizar sugerencias en el marco de implementación de REDD+ en Misiones, no siendo necesario acreditar derecho subjetivo, interés legítimo ni contar con patrocinio letrado. Tampoco será necesario acreditar razones ni interés determinado. Esto es así, conforme a la normativa nacional y provincial en materia de derechos de acceso a la información pública ambiental y el Acuerdo de Escazú.

² <https://programajnr.misiones.gob.ar/salvaguardas/comunicacion-y-reclamos/>

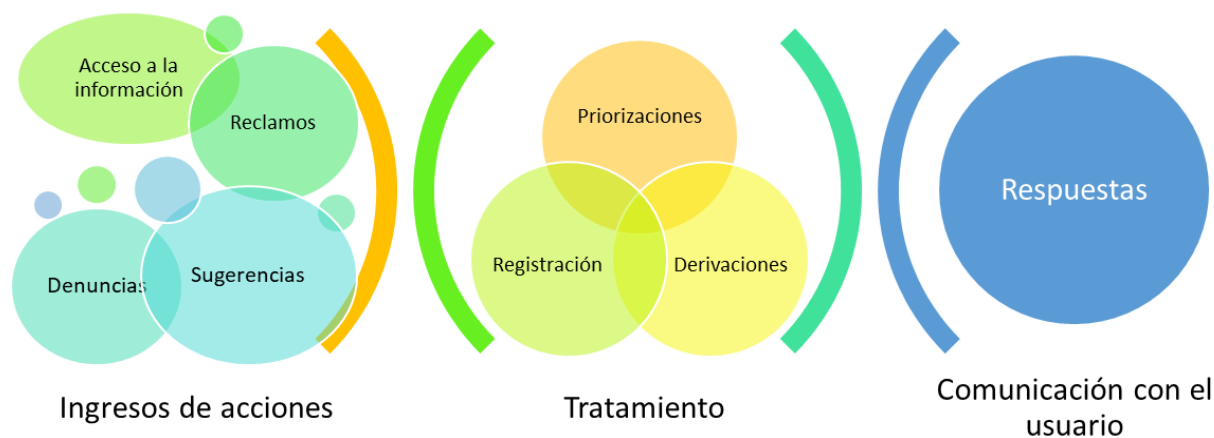
³ <https://ecologia.misiones.gob.ar/ecologia-te-escucha/>

Centralización de la atención y arreglos de gestión

La gestión del Mecanismo de Reclamos estará centralizada en un funcionario responsable específico, que integrará (o estará en contacto constante) la Unidad Técnica SIS, dentro del Ministerio de Ecología y Recursos Naturales Renovables:

Dicho funcionario estará a cargo de:

Actividad	Características
Registración de las solicitudes	<p>A los fines de un adecuado tratamiento y gestión del Mecanismo, el mismo deberá registrar la información desagregada de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ pedidos de información pública ○ sugerencias ○ denuncias ○ reclamos <p>Asimismo, y a los fines del registro y sistematización de datos, las solicitudes se clasificarán según aspectos como el sector al que pertenece el solicitante, género, área temática y otros.</p>
Categorizar solicitudes	<p>Cada solicitud recibida será categorizada, de acuerdo con la naturaleza y el riesgo potencial -principalmente, en caso de reclamos y denuncias-, a fin de inscribir las solicitudes de mayor riesgo como prioritarias. Se asignará un nivel de prioridad, de acuerdo con los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Prioridad baja: pedidos de información de los cuales no depende el reconocimiento de derechos ni haya sido interpuesto por comunidades o pueblos originarios; ● Prioridad media: denuncias o pedidos de información que podrían generar un impacto negativo no significativo en derechos de personas o en los ecosistemas. Asimismo, incluye todos los reclamos provenientes de comunidades o pueblos originarios; ● Prioridad alta: denuncias o pedidos de información que podrían generar un impacto negativo significativo en derechos de personas o en los ecosistemas
Realizar derivaciones	<p>Una vez recibidas y registradas las solicitudes, las mismas se clasifican en internas y externas, lo que supone un procedimiento diferente en cada caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Derivaciones internas: solicitudes dentro del alcance del Mecanismo de Reclamos que serán atendidas y respondidas por los equipos y las áreas técnicas vinculadas a la implementación de REDD+ en Misiones. ● Derivaciones externas: aquellas que si bien están dentro del alcance del Mecanismo de Reclamos, por la naturaleza del reclamo o solicitud, se requiere de la intervención de áreas técnicas de organismos provinciales o nacionales, municipios, instituciones científicas, u otros, con competencias indirectas pero vinculadas a la implementación de REDD+ en Misiones. Se analizará el alcance requerido por las áreas externas a fin de delimitar el aporte a la respuesta. Se podrán generar las articulaciones pertinentes para la realización de respuestas conjuntas.
Elaborar y registrar respuestas	<p>Elaborará la respuesta a la comunicación, en base a los insumos obtenidos de las derivaciones internas o externas correspondientes, dentro de los plazos preestablecidos</p>
Comunicarse con los usuarios	<p>Se comunicará con el usuario a través del correo electrónico indicado en los datos de contacto y según el N° de trámite asignado por la web. En todos los casos se entrega al usuario un comprobante indicando los datos principales del reclamo, sugerencia, denuncia o pedido de información, junto con los plazos de respuesta y los responsables de dar respuesta. En el caso de reclamos virtuales, el comprobante se genera y se envía al correo registrado de forma automática. El comprobante será la notificación digital recibida en su correo electrónico, junto al número de trámite.</p>

*Etapas del Mecanismo de Comunicaciones y Reclamos***Situaciones especiales**

En caso de ser una solicitud de “Prioridad alta”, siendo un caso de gravedad, urgencia o de sensibilidad social, el Mecanismo podrá ordenar que, a la respuesta formal antes mencionada, se acompañe de uno o más encuentros de diálogo presencial y/o virtual con el /los solicitantes a fin de exponer una mejor claridad en las respuesta. Esta facultad se implementará especialmente cuando hubiera comunidades o grupos vulnerables afectados, a fin de garantizar el debido acceso a la información y la atención ciudadana necesaria, más allá de los procedimientos formales, generando la debida instancia de participación específica para que los afectados puedan realizar sus consultas y exponer sus necesidades de manera directa, sencilla e informal.

Para el caso de pueblos originarios y comunidades locales, para liderar estos diálogos se solicitará el apoyo de Asuntos Guaraníes, para el aporte de un especialista que pueda facilitar el diálogo, a fin de poder atender y responder de manera adecuada en términos culturales. Una vez que el Programa sea registrado ante Verra, el Ministerio de Ecología y Recursos Naturales Renovables celebrará un convenio de coordinación con Asuntos Guaraníes, a fin de facilitar el funcionamiento del Mecanismo. De estas reuniones se labrará un acta que contendrá una minuta de la reunión, pudiendo resguardar la identidad de los participantes. Se realizará una especificación de las problemáticas planteadas y las respuestas y acuerdos alcanzados. Dichas actas se incorporarán al Registro de solicitudes recibidas y servirán de insumo para la mejora continua del Mecanismo.

Reporte del Mecanismo de Reclamos y su interacción con el SIS REDD+ de Misiones

En la página web del Mecanismo de Reclamos se publicará anualmente un extracto del Registro del mismo, indicando aspectos clave como: nº de solicitudes recibidas, tipo, categoría, temática, sector y estado de tratamiento, entre otros, sin publicar datos personales de los usuarios.

El Mecanismo generará información relevante en materia de respeto de las Salvaguardas de Cancún, lo que permitirá generar un reporte anual acerca de los tipos de reclamos, denuncias, solicitudes, etc. recibidos y analizar la información. La información producida en dichos reportes anuales será parte integrante del Resumen anual de Salvaguardas y del Reporte periódico de información de Salvaguardas.

Solución de controversias

Como complemento del Mecanismo de Reclamos, se establece un **sistema de resolución de controversias para REDD+** en los casos en que:

- El solicitante no reciba la respuesta a su solicitud de información realizada o la reciba fuera de término (según plazos legales);
- El solicitante considere que la respuesta a su solicitud no fue suficiente;
- El solicitante no considera resuelto su reclamo de manera total o parcial;
- El solicitante no considera que la resolución de su reclamo o denuncia sea satisfactorio.

En tales casos, se conformará de manera *ad hoc* un espacio de resolución amigable de controversias, organizado de acuerdo a los siguientes pasos consecutivos:

- i. El equipo REDD+ de Misiones, a solicitud del Equipo Técnico SIS, convocará a un espacio de diálogo virtual o presencial, debiendo estos suceder en horarios lugar y día acordados con el o los reclamantes.
- ii. Se convocará a una organización no gubernamental, pública o privada, referente en la naturaleza del reclamo, y que sea imparcial en el conflicto a modo de veedora del diálogo. Esto permitirá asegurar la transparencia y calidad del diálogo realizado. Para ello, una vez que se registre el Programa ante Verra, el GPM confeccionará una lista de candidatos con instituciones interesadas en participar para garantizar un procedimiento más eficiente.
- iii. En el espacio de diálogo virtual o presencial, se buscará acercar los intereses de las partes, conocer razones de disconformidad, y hallar de manera colectiva posibles vías adecuadas para todas las partes en la resolución del problema.
- iv. Como resultado del espacio de diálogo y revisión, se labrará un acta con los acuerdos o puntos tratados en la reunión, firmada por todos los participantes.
- v. En caso de que, en dicho espacio de resolución amistosa del conflicto, no se llegue a resultados satisfactorios para ambas partes, el solicitante podrá accionar por las distintas vías de reclamación administrativas y judiciales habilitadas en ejercicio de sus derechos ciudadanos.

Otras instancias de acceso a la justicia disponibles

- La figura del Defensor del Pueblo se encuentra operativa en distintas ciudades de la Provincia de Misiones. Este órgano es independiente y con competencias para intervenir ante conflictos que atenten contra derechos ciudadanos.
- En el ámbito judicial existen cuatro jurisdicciones del Poder Judicial donde interponer denuncias y reclamos por parte de todos los ciudadanos.
- Misiones cuenta con una Secretaría General de Acceso a la Justicia, Derechos Humanos y Violencia Familiar, que presta servicios al ciudadano para garantizar y facilitar a la persona a través de los diversos canales existentes en el Poder Judicial de la Provincia, el acceso a la justicia, a los fines de permitir a las personas el pleno goce de los servicios del sistema judicial.

3.3. Propuestas de mejoras continuas

El Mecanismo de Reclamos para REDD+ de la Provincia de Misiones, se desarrolla con el mismo enfoque que el SIS-REDD+ Misiones, de mejora progresiva y continua, incluyendo acciones que permitan hacerlo sostenible en el tiempo. A continuación, se enlistan acciones para su mejora:

- Protocolizar los procedimientos internos de ingresos, tratamientos y comunicación, de modo tal que puedan automatizarse los mismos, reducirse tiempos de gestión, aumentar la previsibilidad y eficientizar la capacidad de respuesta.
- Digitalizar los procedimientos, aún cuando se mantengan formatos físicos por adecuación cultural para pueblos originarios y comunidades locales.
- Realizar informes periódicos de gestión y divulgarlos en los reportes de SIS.
- Si fuera técnica y financieramente posible, someter el Mecanismo a la Certificación de Normas ISO.
- Auditar el mecanismo a través del sistema de control y auditoría interna y externa, de la Provincia de Misiones.
- Enviar a los usuarios una encuesta de satisfacción una vez concluido cada trámite, que permita levantar insumos para la mejora continua.

Asimismo, un aspecto operativo clave para el buen funcionamiento del Mecanismo de Reclamos, es que el mismo sea operado por personas capacitadas para ello, con herramientas y formación en su funcionamiento, como también en atención ciudadana y en normativas de acceso a la información pública y en procedimientos administrativos provinciales.

Mejoras al Mecanismo de Reclamos para la etapa del Programa ECO2 en territorio

Para la etapa de implementación del Programa REDD+ECO2, una vez registrado, el Mecanismo de Reclamos se complementará con algunas medidas para fortalecer el acceso al mismo, especialmente por parte de pobladores originarios y otros sectores vulnerables. Para ello se implementarán medidas tales como:

- i. Divulgar el Mecanismo de Reclamos, sus vías de acceso, procedimientos y la finalidad del mismo en el marco de REDD+.
- ii. Habilitar la posibilidad de realizar ingresos de cualquiera de las acciones que forman parte del mismo (solicitudes de información, reclamos, sugerencias, denuncias) en formato físico, especialmente para pueblos originarios y comunidades locales que tengan limitaciones tecnológicas o de conectividad, por medio de “buzones físicos” u otras modalidades que se estimen convenientes. Para ello, deberán protocolizarse -de acuerdo a la normativa administrativa vigente en la Provincia de Misiones - mecanismos de recolección de los mismos, y vincularlos al procedimiento estandarizado (recepción de reclamos, aviso y registro, etc.).
- iii. Contemplar la posibilidad de que los formularios físicos de ingreso y las respuestas, puedan ser en lenguas nativas de pueblos originarios.
- iv. Impartir talleres presenciales en terreno sobre el funcionamiento del Mecanismo de Reclamos, para informar respuestas de manera verbal y establecer diálogo para acercamiento de las partes en caso de controversias, principalmente para reclamos de pueblos originarios.