# Mecanismo de quejas para proyectos financiados por el Fondo de Adaptación

## Introducción

El mecanismo de quejas para los proyectos financiados por el Fondo de Adaptación se establece para garantizar que las personas afectadas negativamente por su ejecución puedan presentar una queja ante la entidad implementadora para su atención, rendición de cuentas y, en su caso, implementación de salvaguardas. El mecanismo se dará a conocer al comienzo de las actividades del proyecto y se presentará a todos los interesados en el idioma, la manera y los medios que mejor se adapten al contexto local. Este mecanismo está vinculado con los otros planes de salvaguarda emitidos por este documento y busca generar confianza con la población involucrada, a favor de la conservación del medio ambiente y servir como una pieza clave en la ejecución del proyecto.

## Objetivo

Responder oportunamente a las quejas presentadas por las partes afectadas, derivadas de la ejecución de los proyectos, bajo los principios de imparcialidad, transparencia, efectividad, accesibilidad y no discriminación.

## Procedimiento

Al inicio de la ejecución de los proyectos, se dará a conocer a las partes interesadas el mecanismo de quejas establecido por la entidad implementadora. Este mecanismo estará disponible para cualquier persona que se considere afectada de manera directa o indirecta por la ejecución del proyecto, o que perciba una afectación al medio ambiente.

Toda persona tiene derecho a presentar una queja en cualquier formato, a través de diferentes canales, que incluyen, entre otros, testimonios orales (individuales o grupales), reuniones en persona, por escrito, a través de actas de reuniones, mediante una conversación telefónica o por correo electrónico, y sin imponer ningún requisito legal que pueda limitar el acceso a este mecanismo. Cualquier queja presentada en otros idiomas indígenas además del español será traducida para respaldar esta acción.

La entidad ejecutora será responsable de informar a las comunidades involucradas sobre los compromisos del proyecto, las disposiciones de salvaguardas ambientales, sociales y de género y este mecanismo para presentación de quejas. Esto ocurrirá una vez que el proyecto comience, durante las reuniones, talleres y

otras actividades relacionadas con la ejecución del proyecto y durante toda su vida útil.

La entidad implementadora recibe la queja, y será la responsable de informar a las partes afectadas por el proyecto sobre la activación del Mecanismo de Quejas, la resolución de la queja, y en su caso la implementación de salvaguardas y su monitoreo.

Toda queja debe ser atendida dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción, notificando por escrito a las partes involucradas sobre la activación del mecanismo de quejas.

En un plazo máximo de 10 días hábiles posteriores a la recepción de la queja, el comité de quejas determinará si la queja es procedente.

Todas las quejas procedentes se resolverán en un plazo máximo de 30 días hábiles, y en su caso se determinarán las salvaguardas a implementar, y los mecanismos de monitoreo y seguimiento que correspondan.

En caso necesario, ante una queja procedente, se podrá aplicar una suspensión temporal a la ejecución del proyecto con la finalidad de evitar la continuidad del daño.

Las quejas, respuestas y el informe de las acciones resolutivas estarán debidamente documentadas (documentos, correos electrónicos, cartas, fotos, etc.) y se archivarán en las oficinas de la entidad implementadora, en la carpeta del proyecto respectivo.

Las quejas no procedentes ante la entidad implementadora podrán ser canalizadas a otras instituciones cuando se considere pertinente.

El diagrama de flujo del procedimiento de quejas, se encuentra en el Anexo 1.

**Provisiones del mecanismo de queja:**

- El mecanismo será dirigido por personal capacitado que tendrá las habilidades o experiencia en desarrollo socio-ecológico, conservación y adaptación al cambio climático, así como en resolución de conflictos.
- Este mecanismo se presentará al inicio del proyecto por parte de la entidad ejecutora, a todas las partes interesadas. La entidad ejecutora deberá cumplir el principio de máxima publicidad en lo referente a este mecanismo.
- El Grupo de Salvaguardas analizará la procedencia de la queja, realizará consultas y procurará alcanzar un consenso por vía de mediación y conciliación entre las partes.
- En caso necesario, el Grupo de Salvaguardas identificará, convocará e integrará un cuerpo interdisciplinario externo (Comité), para analizar las

quejas, llevar a cabo investigaciones, y en su caso proponer salvaguardas y mecanismos de evaluación y seguimiento.

- En caso de ser necesario, la entidad implementadora contactará a la o las entidades gubernamentales que correspondan.
- El formato de quejas, para solicitudes presentadas por escrito o por correo electrónico, se encuentra en el Anexo 2.

**Indicadores de gestión y de resultados del Mecanismo:**

- Mecanismo de quejas establecido en la estructura interna del IMTA.
- Número de personas que asisten a las reuniones informativas sobre el proyecto y el mecanismo de quejas.
- Número de quejas recibidas.
- Número de consultas realizadas.

- Número de mediaciones realizadas.
- Número de investigaciones realizadas.
- Relación de quejas resueltas respecto a las recibidas.

**Prevención de quejas y acciones de mitigación.**

Este mecanismo considera que habrá proyectos que requieren el consentimiento libre, previo e informado de las comunidades en donde se ejecuten los proyectos. Igualmente, podrán requerir mecanismos locales de resolución de conflictos previos. Estos mecanismos se desarrollarán de manera culturalmente adecuada con la participación de las comunidades afectadas y deberán asegurar la representación de grupos y subgrupos en situación de vulnerabilidad.

• La entidad ejecutora deberá identificar los riesgos o conflictos potenciales derivados de la implementación del proyecto y elaborar una estrategia para prevenirlos o mitigarlos.

• La estrategia será presentada a la entidad implementadora para su valoración y en su caso rechazo, aprobación con condicionantes, o aprobación.

• En caso de aprobación, con o sin condicionantes, la entidad implementadora verificará el cumplimiento y efectividad de la estrategia.

**Procedencia de la queja**

• Al recibir las quejas, el personal del Grupo de Salvaguardas determinará la procedencia de las solicitudes, las cuales deberán:

- Ser presentadas por la persona o personas afectadas directa o indirectamente por el proyecto; y
- Plantear problemas relacionados con la ejecución del proyecto que generen impactos negativos ambientales, sociales y/o de género.

**Proceso de Consulta, Mediación e Investigación**

Una vez que se determina la procedencia de la queja, el Comité de Salvaguardas llevará a cabo el proceso de Consulta, en el cual se indaga y examina la información relacionada con el objeto de la queja mediante la comunicación directa con la o las personas que interpusieron la queja. Si derivado del proceso de Consulta se resuelve el objeto de la queja a satisfacción del quejoso, se dará por concluido el proceso y se notificará a las partes del cierre del Mecanismo de Quejas. En caso contrario, se buscará un consenso mediante un proceso de mediación entre las partes.

El proceso de mediación consiste en la búsqueda conjunta de soluciones a la queja, mediante reuniones de conciliación con los diferentes actores involucrados en la situación que originó la queja. De no lograrse el consenso, el Grupo de Salvaguardas conformará un Comité de Quejas para realizar el proceso de investigación.

El proceso de investigación podrá incluir inspecciones locales, entrevistas a personas afectadas por la ejecución del proyecto, y recopilación de información para permitir una determinación objetiva de los problemas planteados y una base confiable para emitir salvaguardas, así como sus mecanismos de monitoreo y seguimiento.

**Implementación de Salvaguardas**

La entidad ejecutora estará obligada a implementar las salvaguardas establecidas por el Comité y coadyuvará con la información y evidencia necesaria para su monitoreo. En caso de que las salvaguardas emitan medidas de reparación de daño, estas deberán ser cubiertas por la entidad ejecutora.

Las salvaguardas podrán contener la suspensión parcial, total, temporal o permanente del proyecto.

El incumplimiento de las salvaguardas, será causal suficiente para la cancelación definitiva del proyecto.

**Monitoreo**

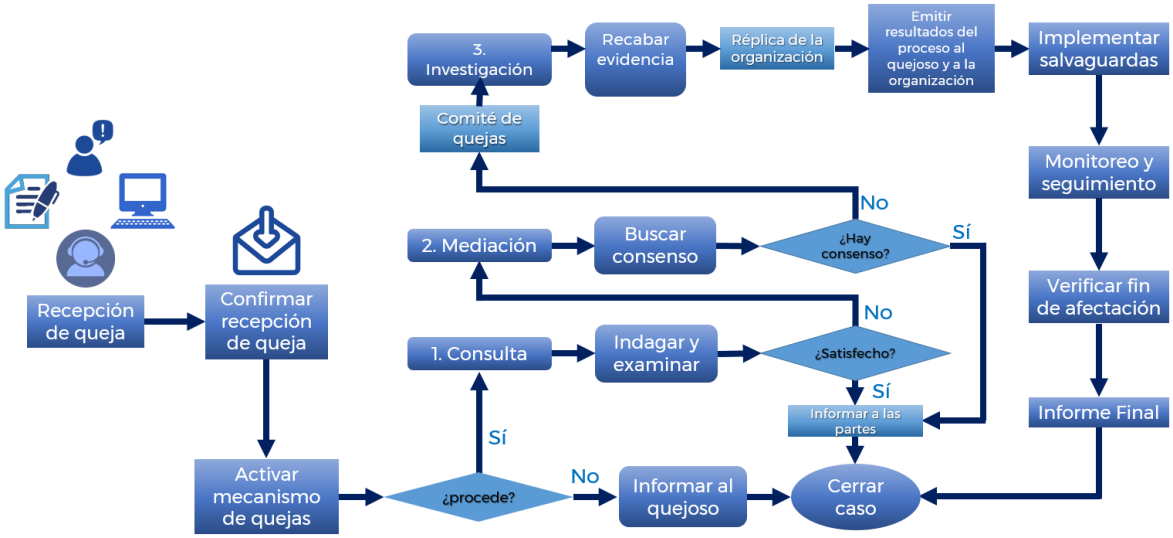
La Entidad Implementadora, a través del grupo de salvaguardas, verificará el cumplimiento de las mismas mediante su monitoreo, el cual será definido por el Comité de quejas.

La entidad ejecutora estará obligada a proporcionar la evidencia que permita dar seguimiento al cumplimiento de las salvaguardas establecidas. En caso de que la entidad ejecutora no provea la evidencia necesaria para el monitoreo, la Entidad Implementadora podrá suspender temporal o permanentemente el proyecto.

La conclusión del proceso ocurre al momento en que se verifique que el daño o afectación ambiental, social o de género, provocado por el proyecto se ha detenido.

El Comité preparará un informe final y lo presentará a las partes involucradas.

**Perfil del miembro del Comité de Queja:**

El comité será integrado por los expertos y representantes de la comunidad convocados por el Grupo de salvaguardas. Estará compuesto por mínimo tres personas. El comité deberá conocer el proyecto y contar con disponibilidad para reunirse cuando se requiera.

**Anexo 1. Diagrama de Flujo del Mecanismo de Quejas**