MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y CONSULTAS (MAQC)

Marco de Gestión Ambiental y Social: ANEXO II
Proyecto

"Conectando la salud de cuencas con la producción ganadera y agroforestal sostenible"

(CONECTA)

Agosto de 2020

Contenido

1. Antecedentes 4
2. Definición y objetivos del MAQC 4
3. Marco general y principios del MAQC 4
   3.1 ¿Cómo funciona? 7
   3.2 Quejas sobre la actuación de funcionarios públicos 10
   3.3 Plazo de respuesta 10
   3.4 Divulgación del MAQC de CONECTA 11
   3.5 Componentes del proyecto donde aplica 11
   3.6 Otros instrumentos de queja y denuncia 12
   3.7 Instrumentos aplicados para el cumplimiento del MAQC 12
4. Presupuesto 13

Anexos 15

Anexo 1. Política para la Atención de Disputas por Adquisiciones de FMCN. 15

Anexo 2. Política de Protección a Denunciantes del FMCN 21

Anexo 3. Línea de Denuncia del FMCN 25

Referencias 26

Lista de Cuadros

Cuadro 1. Principios del Mecanismo para registrar y atender quejas y consultas. 5

Cuadro 2. Procedimientos a seguir para quejas y consultas sobre el proyecto CONECTA según el tipo de comunicación. 8

Cuadro 3. Presupuesto para implementar el MAQC. 13

Lista de Figuras

Figura 1. Estructura de gobernanza del proyecto CONECTA. 5

Figura 2. Proceso de atención a denuncias. 11

Siglas y Acrónimos

ANP	Áreas Naturales Protegidas
CONAGUA	Comisión Nacional del Agua
CONANP	Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas
BM	Banco Mundial
CONECTA	Conectado la Salud de las Cuencas con la Producción Ganadera Sostenible
CRP	Coordinador Regional del Proyecto
CC	Comité Coordinador del Proyecto
CT	Comité Técnico del Proyecto
DOF	Diario Oficial de la Federación
EAS	Estándar Ambiental Social
FONCET	Fondo de Conservación El Triunfo A.C.
FGM	Fondo Golfo de México, A.C.
FONNOR	Fondo Noroeste A.C.
FN	Fondo Norte A.C.
FMCN	Fondo Mexicano para la Conservación de la Naturaleza A.C.
FR	Fondo Regional
GEF	*Global Environment Facility* – Fondo para el Medio Ambiente Mundial
INAH	Instituto Nacional de Antropología e Historia
INPI	Instituto Nacional de Pueblos Indígenas
INECC	Instituto Nacional de Ecología y Cambio Climático
LDRS	Ley de Desarrollo Rural Sustentable
LGEEPA	Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente
LGDFS	Ley General de Desarrollo Forestal Sustentable
LGVS	Ley General de Vida Silvestre
MAQC	Mecanismo de Atención a Quejas y Consultas
MP	Marco de Procedimiento
MGAS	Marco de Gestión Ambiental y Social
OLLC	Organizaciones Locales Legalmente Constituidas
PGMO	Procedimientos para la Gestión de la Mano de Obra
PPPI	Plan de Participación de Partes Interesadas
SEMARNAT	Secretaria de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
SADER	Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural (antes SAGARPA)
UCO	Unidad Coordinadora Operativa del Proyecto
UCT	Unidad Coordinadora Técnica del Proyecto

1. Antecedentes

El Fondo Mexicano para la Conservación de la Naturaleza (FMCN) cumple con la legislación nacional en materia de transparencia y participación y se apega a las mejores prácticas internacionales en el tema, mediante el mecanismo para registrar y atender quejas incluido en su Manual de Operaciones del FMCN. Este mecanismo está alineado con los principios del Estándar Ambiental y Social (EAS) 10 "Participación de las partes involucradas y divulgación de información" del Banco Mundial (BM), a partir del cual se ha elaborado el presente Mecanismo de Atención a Quejas y Consultas (MAQC) para el proyecto CONECTA, como parte del Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS).

2. Definición y objetivos del MAQC

El MAQC es un mecanismo de denuncia para recibir inconformidades, consultas y sugerencias de mejora relacionadas con las actividades del proyecto CONECTA, siendo perceptivos a la comunicación relevante por las partes afectadas e interesadas directamente por la implementación de las actividades del proyecto CONECTA y adoptar medidas oportunas para solucionar dudas y prevenir conflictos que puedan surgir en un proyecto. El BM estipula que el sistema debe ser accesible, inclusivo, ágil, rápido, eficaz, transparente, culturalmente apropiado y que esté al alcance de todas las partes afectadas e interesadas por el proyecto, sin costo ni retribución.

En lo relevante a quejas y reclamos, el MAQC del proyecto CONECTA no impedirá el acceso a recursos judiciales ni administrativos y será necesario informar a las partes afectadas por el proyecto acerca del proceso de atención de quejas y reclamos durante las actividades de comunicación, poniendo a disposición pública un registro en el que se documenten las respuestas a todos los reclamos recibidos. El EAS 10 de Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información indica que los mecanismos o sistemas de atención de quejas y reclamos utilizarán vías formales o informales existentes que se complementarán, cuando sea necesario, con arreglos específicos para cada proyecto.

En resumen, el MAQC del proyecto CONECTA tiene el objetivo de proporcionar medios accesibles e inclusivos a las partes afectadas e interesadas directamente por la implementación de las actividades del proyecto CONECTA para plantear problemas, reclamos, dudas y sugerencias relacionados directamente con la implementación del proyecto, y permitir que CONECTA responda a dichas comunicaciones y reclamos y los gestione de manera eficiente y satisfactoria para los implicados.

3. Marco general y principios del MAQC

El MAQC del proyecto CONECTA constituye un mecanismo formal que cumple con todos los aspectos antes señalados, partiendo de una serie de principios generales claros y enteramente compatibles con el EAS 10 (Cuadro 1) y de los arreglos institucionales del proyecto (Figura 1).

Cuadro 2. Principios del MAQC para registrar y atender quejas y consultas del proyecto CONECTA.

Accesibilidad	De acceso voluntario y no excluyente. Múltiples canales ampliamente difundidos. Teléfono, Correo, SMS. A través de personal del CONECTA en campo.
Culturalmente apropiado	Hace uso de sistemas tradicionales de resolución de quejas, que son eficaces y creíbles. Está diseñado con aportes de los usuarios.
Oportunidad y Eficacia	Cuenta con: procedimientos claros; plazos establecidos para cada paso; recursos y personal apropiado.
Equidad	Ofrece un trato equitativo, profesional y ajustado al debido proceso. Provee acceso común a la información. Brinda resultados percibidos como justos y no restringe el derecho a acceder a otros mecanismos.
Transparencia	Emite informes sobre los estándares y sus resultados de servicio. Respeta la confidencialidad cuando es necesaria.
Retroalimentación	Conduce monitoreos participativos para mejorar su desempeño. Hace revisiones sistémicas y de tendencias.
Confidencialidad	Otorga al denunciante la reserva de su identidad mediante la asignación de un código de identificación.

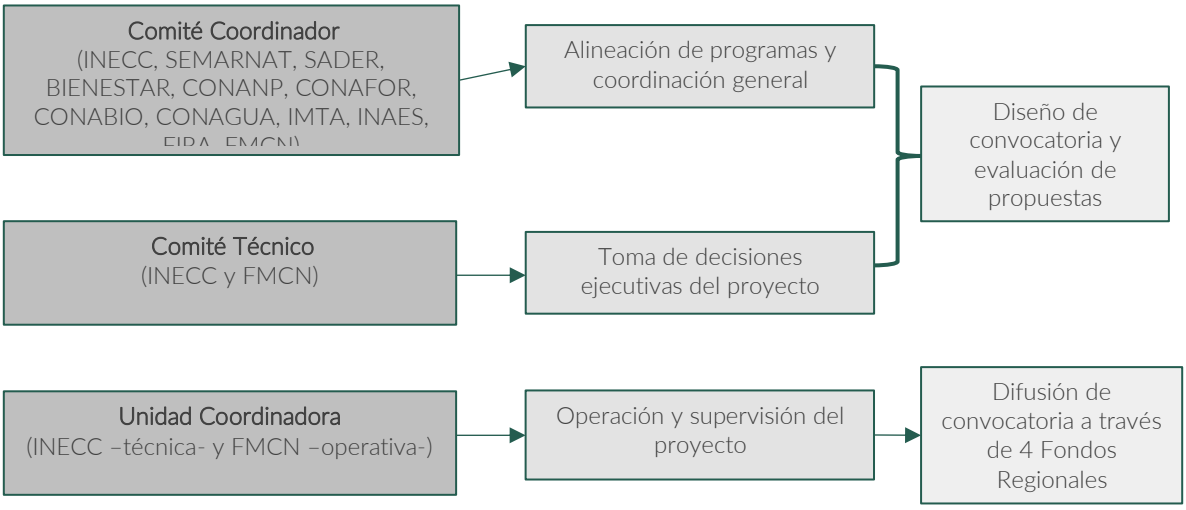

Figura 1. Estructura de gobernanza del proyecto CONECTA.

A continuación, se describen los órganos de gobernanza y responsabilidades de los mismos en cuanto a los EAS aplicables a CONECTA.

Comité Coordinador del Proyecto (CC). El CC será presidido por INECC. El CC estará compuesto por INECC, el FMCN y las instituciones del Gobierno de México participantes:

Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural (SADER), Secretaría de Bienestar (BIENESTAR), Comisión Nacional de Áreas Protegidas (CONANP), Comisión Nacional Forestal (CONAFOR), Comisión para el Conocimiento y Uso de la Biodiversidad (CONABIO), Comisión Nacional del Agua (CONAGUA), Instituto Mexicano de Tecnología del Agua (IMTA), Instituto Nacional de la Economía Social (INAES), y Fideicomisos Instituidos con Relación a la Agricultura (FIRA). Será responsable de proporcionar orientación sobre la alineación de políticas y apoyará la coordinación del proyecto entre las agencias participantes. En conjunto con el Comité Técnico del Proyecto (CT), diseñará las convocatorias y criterios de elegibilidad para Componentes 2 y 3. Se regirá por su Reglamento Interno, que se construye sobre el Comité Técnico de proyecto Conservación de cuencas costeras en el contexto de cambio climático" (C6).

Comité Técnico del Proyecto (CT). El CT estará integrado por representantes de INECC y FMCN. El INECC presidirá el CT. El CT supervisará los aspectos técnicos y operativos del proyecto, incluyendo el cumplimiento de la gestión de riesgos ambientales y sociales. El CT seleccionará al personal de las Unidades Coordinadoras, revisará las convocatorias, así como cualquier consultoría a contratar. Se reunirá tres veces al año y recibirá informes de las Unidades Coordinadoras. Dirigirá y supervisará la operación de CONECTA. El CT será el responsable de la revisión de cada Plan Anual y Presupuesto Consolidado antes de su implementación, estará a cargo de la selección de los integrantes de las Unidades Coordinadoras y se encargará de la revisión de convocatorias y selección de propuestas de sub-proyectos y consultorías.

Unidades Coordinadoras Técnica y Operativa (UCT y UCO) se establecerán en el INECC y el FMCN, respectivamente, e informarán al CC y CT. La UCT estará compuesta por especialistas seleccionados por el INECC con la aprobación del CT. La UCT supervisará la generación de información técnica para los componentes del proyecto. El FMCN albergará a la UCO, que será responsable de la administración, los informes, las auditorías, los aspectos fiscales y legales, el cumplimiento de los procedimientos fiduciarios y de adquisición, así como la orientación, supervisión e informes sobre la implementación de los estándares ambientales y sociales del Banco Mundial**.**

Fondos Regionales. Adicionalmente, y con el fin de reducir costos de supervisión, tres Fondos Regionales serán responsables de apoyar la implementación y la coordinación con las partes interesadas locales. Se les capacitará para la correcta implementación y seguimiento de los sub-proyectos de conformidad con los instrumentos de gestión ambiental y social del proyecto, así como de acuerdo a los requisitos fiduciarios. El Fondo Golfo de México (Veracruz), el Fondo Noroeste (Jalisco) y el Fondo de Conservación El Triunfo (Chiapas) constituyen los tres FR creados por el FMCN para facilitar la coordinación con actores locales, capacitarlos en el diseño y ejecución de proyectos, así como en el seguimiento al MGAS. Cuentan con diferentes niveles de experiencia y será responsabilidad del FMCN que cumplan con las exigencias de CONECTA. Los FR estarán a cargo de la socialización de los PAMIC en el Componente 1; la difusión de la convocatoria, selección, administración y supervisión de los subproyectos presentados y seleccionados para los Componentes 2 y 3; así como de la participación social, coordinación de actores e

intercambio de aprendizaje en cada cuenca. Dependiendo del número de subproyectos que sean seleccionados en cada estado, FMCN determinará la cantidad de recursos a canalizar a cada FR y firmará el contrato respectivo. Cada FR contará con un coordinador, un técnico y un contador contratado para el Proyecto. La UCO en FMCN tendrá la responsabilidad de la supervisión de estos equipos, el vínculo con entidades relevantes para CONECTA en la región, así como la revisión del cumplimiento del MGAS, el Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI), el Marco de Planeación para Pueblos indígenas (MPPI), el Plan de Gestión de la Mano de Obra (PGMO) y el Marco de Procedimientos (MP). Esta revisión consiste en asegurar los insumos necesarios para el análisis ambiental y social, verificar el cumplimiento de los EAS, la preparación y ejecución de Planes de Pueblos Indígenas (PPI) para asegurar la participación en condiciones equitativas por parte de las comunidades indígenas y afromexicanos en las convocatorias para subproyectos (Componentes 2 y 3), orientar las acciones para incorporar una visión de género y recibir y procesar quejas y consultas relacionadas con el proyecto. El especialista en gestión ambiental y social en la UCO en FMCN prestará asistencia y capacitación continua a los FR para asegurar el cumplimiento del MGAS en los subproyectos, así como en su ejecución y sistematización, con apoyo del CT.

3.1 ¿Cómo funciona?

Las quejas, reclamos, consultas y propuestas podrán presentarse por cualquier persona, grupo o parte afectada o interesada directamente por la implementación de las actividades del proyecto CONECTA, que sean afectadas de forma negativa en sus intereses, bienestar o estilo de vida derivada de la operación de CONECTA, o quien tenga consultas o quiera ofrecer propuestas de mejora o de otra índole a los responsables del proyecto CONECTA.

El procedimiento para presentar una queja o reclamo, así como el procedimiento aplicable a dudas y consultas, y el seguimiento a las mismas se describe a continuación y en el Cuadro 2:

a. **Acceso de primera instancia.** Los FR serán la primera instancia de atención a posibles quejas o reclamos. Como responsable del seguimiento de CONECTA, los FR contarán con información actualizada que facilitará la atención de quejas y reclamos.

b. **Acceso por tipo de reclamo.** La organización, comunidad o persona afectada podrá contactar directamente al FR. En caso de que el tipo de reclamo rebase la capacidad de respuesta del FR o se relacione con el desempeño de esta instancia, el reclamo podrá presentarse en la UCO dentro del FMCN, por ser ésta la siguiente instancia de gobernanza del proyecto.

c. **Procedimientos y su disponibilidad.** Las quejas o reclamos deberán estar documentados. El FR apoyará en la formulación de la queja, si se requiere de un traductor de lenguas indígenas o apoyo en la escritura. El FR otorgará acuses de recibido y llevará una bitácora de los reclamos. El estatus de cada reclamo se presentará al CT en sus sesiones ordinarias. La descripción del procedimiento a seguir con los contactos respectivos a los cuales dirigir los reclamos estarán contenidos en el Manual de Operaciones del proyecto CONECTA, el cual estará disponible en la página de internet del proyecto.

d. **Seguimiento.** El proyecto CONECTA contará con un sistema de monitoreo del MAQC. El resultado de este seguimiento estará contenido en los reportes semestrales de los FR, los cuales tendrán una sección específica sobre el sistema de monitoreo. Los FR presentarán los reportes al CT antes de su envío al Banco Mundial. Durante la evaluación de medio término del proyecto CONECTA, el Banco Mundial efectuará una evaluación del sistema de quejas para proponer los ajustes que sean necesarios. El Manual de Operaciones del proyecto CONECTA contendrá disposiciones para que el análisis de la información generada por el sistema de monitoreo al MAQC (evaluación de las quejas más frecuentes, por ejemplo) sea incorporado como insumo para mejorar el desempeño del proyecto.

e. **Mecanismos de mediación.** El CT, integrado por las instituciones participantes y como máxima autoridad del proyecto CONECTA, puede actuar como mediador en casos que lo requieran y/o convocar a las autoridades pertinentes para resolver asuntos de mayor gravedad.

f. **Mecanismos tradicionales.** Los mecanismos comunitarios, tales como la asamblea comunitaria y los mecanismos de consulta con autoridades tradicionales, serán la instancia comunitaria complementaria para promover la solución de conflictos internos en las comunidades relacionadas con el proyecto CONECTA. Los FR respetarán estos procedimientos comunitarios y privilegiarán las normas y plazos de carácter tradicional o agrario que los ejidos y comunidades reconocen como válidas y que utilizan para regular sus actos públicos y resolver sus conflictos. Observando el principio de pertinencia cultural, se privilegiará la amplia participación de los grupos principales para la resolución del conflicto. Durante todo el proceso de resolución de conflictos internos en las comunidades que participan en el proyecto CONECTA, los FR mantendrán contacto con las autoridades locales (ejidales y comunales) para dar seguimiento a la recepción y atención de la queja o reclamo y orientarán al individuo/ejido/comunidad sobre el procedimiento a seguir para formalizar la queja ante el FR o la UCO, según corresponda.

La información relacionada con el MAQC del proyecto CONECTA se difundirá de manera amplia entre todos los beneficiarios de CONECTA, las Organizaciones Locales Legalmente Constituidas (OLLS) y los Proveedores Locales de Asistencia Técnica (PLAT) involucrados en el proyecto, para que tengan conocimiento de la existencia y funcionamiento del MAQC. En esta medida, el MAQC del proyecto CONECTA se difundirá a través de 1) las mismas OLLC; 2) foros en los que participen los beneficiarios y socios de CONECTA; 3) los FR; y 4) medios de comunicación relevantes y culturalmente apropiados según las poblaciones identificados en el Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI), el Marco de Planificación para Pueblos Indígenas y Población Afromexicana (MPPI) y el Plan de Acción de Género (PAG), incluyendo videos, infografías, programas o spots de radio, etc. Estos medios resultan aún más importantes debido a las limitaciones impuestas por la pandemia de Coronavirus. El proyecto CONECTA promoverá los mecanismos y canales para realizar quejas, reclamos y sugerencias virtuales y aquellos que sigan las pautas de distanciamiento social, teniendo en cuenta las necesidades y acceso de cada grupo de beneficiarios.

Cuadro 2. Procedimientos a seguir para quejas y reclamos sobre el proyecto CONECTA según el tipo de reclamo.

Tipo de queja: ¿Qué hago si…?	Procedimiento a seguir
1. Tengo una queja relacionada con otros integrantes de mi comunidad en cuanto a actividades del proyecto CONECTA.	Ingresar la queja en el FR: llamar por cobrar al Coordinador Regional del proyecto al tel._____ o enviar un mensaje al correo electrónico _____ , comunicarse por WhatsApp al num_____o entregar escrito en el domicilio del FR_____ para que apoye a la comunidad en la resolución del conflicto vía las autoridades tradicionales o los foros de participación adecuados.
2. Tengo una queja relacionada con alguna de las instituciones que participan en el proyecto CONECTA (CONANP, CONAFOR, INECC, FMCN).	Ingresar la queja en el FR: llamar por cobrar al Coordinador Regional del proyecto al tel._____ o enviar un mensaje al correo electrónico _____ o entregar escrito en el domicilio del FR_____
3. Tengo una queja relacionada con la falta de coordinación con otras instituciones en las áreas del proyecto CONECTA.	Llamar por cobrar al Coordinador Regional del proyecto al _____o enviar un mensaje al correo electrónico _____ o entregar escrito en el domicilio del FR_____
4. Tengo una queja relacionada con el Coordinador Regional del Proyecto CONECTA.	Llamar por cobrar a las personas designadas por las instituciones que conforman la Comité Técnico del del Proyecto (INECC y FMCN) a los tels: _____ y _____o enviar un mensaje a los correos electrónicos:_____y_____ _____ o entregar escrito en los domicilios de las mismas instituciones: _____y_____
5. Tengo una queja sobre un funcionario público relacionado con las actividades del proyecto CONECTA.	Llamar por cobrar al Coordinador Regional del proyecto al _____ o enviar un mensaje al correo electrónico _____para orientación en cuanto al acceso al Órgano Interno de Control de la dependencia involucrada.

Siguiendo una lógica de "escalamiento", los niveles de gobernanza del proyecto para la atención de las quejas, reclamos o consultas son: 1) el FR, 2) la UCO dentro de FMCN, 3) el Comité Técnico y, en última instancia, 4) el Comité Coordinador. Si la queja, reclamo o consulta no puede resolverse satisfactoriamente en el primer nivel de atención (FR o UCO, según el caso) o está directamente relacionada con el desempeño de la instancia que la recibe, entonces la queja, reclamo o consulta se turna directamente a la siguiente instancia de gobernanza en la jerarquía de CONECTA (véase la sección 3.3.). La información sobre este procedimiento, los datos de contacto y los canales para acceder a ellos se dará a conocer en todos los espacios que el proyecto use para comunicarse con los beneficiarios, las partes interesadas y las partes afectadas (p.ej. consultas, convocatoria, reuniones de intercambio de experiencias, etc.).

La instancia de gobernanza que reciba la queja, reclamo o consulta deberá documentar los datos de contacto del promovente (al menos nombre, apellido y un medio de contacto), a fin de garantizar la comunicación con la persona u organización en cuestión. No obstante, también se atenderán quejas, reclamos o consultas que se presenten de forma anónima o

cuando el promovente no proporcione datos de contacto. En estos casos, la respuesta se publicará en la página del FMCN de manera general y sucinta (https://fmcn.org/es/nosotros/transparencia), a la que el interesado podrá acceder a través del número de seguimiento del caso. Si el promovente no considera satisfactoria la respuesta o solución que se le ofrece podrá dirigirse a la siguiente instancia de gobernanza en la jerarquía de CONECTA.

En cualquiera de estos casos, CONECTA velará por la protección de la identidad del individuo que hizo la queja acatando la Política de Protección a Denunciantes y el Aviso de Privacidad de FMCN, los cuales forman parte integral de las políticas institucionales y aplican para todas las operaciones y proyectos en los que FMCN participa.

Para la atención de quejas o reclamos graves o severos, CONECTA dispondrá de instrumentos adicionales como son las Salvaguardas Ambientales y Sociales (SAS), las cuales forman parte integral del Manual de Operaciones del FMCN (véase más adelante la sección de Otros instrumentos de queja y denuncia).

Cabe resaltar que el FMCN cuenta con una Política de Explotación, Abuso y Acoso Sexual, la cual fue aprobada por el Consejo Directivo del FMCN. Al igual que todas las SAS, la Política de Explotación, Abuso y Acoso Sexual aplicará en todas las operaciones y proyectos en que el FMCN participe, estableciendo medidas de atención expedita y segura para quien denuncia.

Estas políticas, las SAS y el MAQC serán difundidos y puestos a disposición de todos los beneficiarios del proyecto CONECTA, las OLLC y los PLAT involucrados en el proyecto, para que tengan conocimiento de su existencia y operación.

3.2 Quejas sobre la actuación de funcionarios públicos

En el caso de que la queja recaiga como responsabilidad directa de INECC y otras instancias relacionadas y el reclamo no sea atendido, el FR informará a los afectados que cada una de estas instituciones cuenta con un Órgano Interno de Control donde pueden dirigir sus quejas, mismas que serán atendidas de manera oral o por escrito y atendiendo a las características lingüísticas de la población indígena.

3.3 Plazo de respuesta

El FR o la UCO (dependiendo de la instancia en la que se haya presentado la queja) tendrán un plazo no mayor a tres días hábiles para confirmar la recepción de la queja/reclamo/consulta, asignar folio a la solicitud y abrir el expediente de investigación correspondiente (Figura 5). En caso de que la queja/reclamo/consulta por parte del denunciante no proporcione la información elemental para la compilación del expediente, el plazo de investigación se ampliará a 20 días hábiles, procurando siempre dar respuesta en el plazo más corto posible. Cuando se hayan agotado todos los recursos de información internos y externos y la denuncia siga sin tener fundamento por falta de pruebas o por no guardar relación directa con el proyecto CONECTA, la queja/reclamo/consulta será desestimada. En la respuesta al denunciante se informará, dando sustento, si se consideró la

queja como procedente o no. En caso de que proceda, se indicará la vía que seguirá la queja: proponiendo una solución si es de competencia del FR o de la UCO, o si la queja fue turnada (escalada) al siguiente nivel de gobernanza del proyecto, el CT.

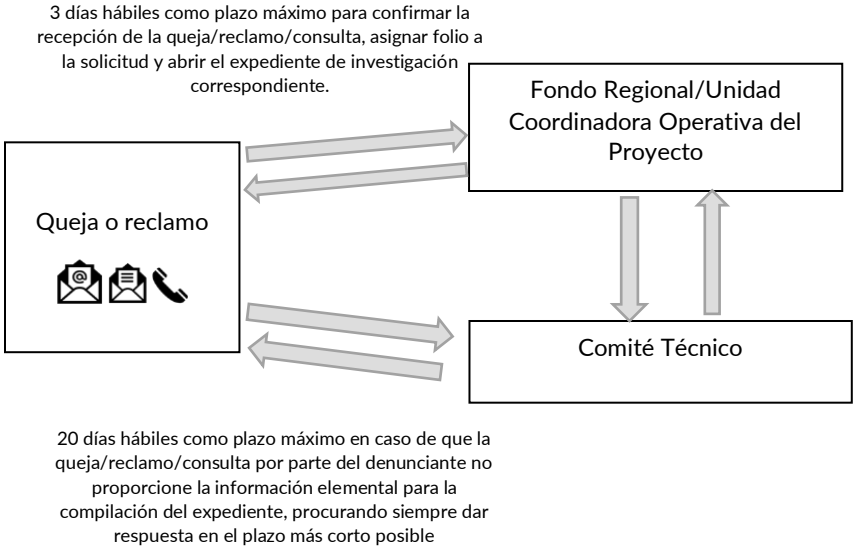

Figura 2. Proceso de atención a denuncias.

3.4 Divulgación del MAQC de CONECTA

El MAQC de CONECTA se dará a conocer de manera amplia, como parte de la estrategia de comunicación ambiental y social del proyecto, iniciando con las consultas realizadas durante el diseño del proyecto (ocho talleres regionales realizados en marzo de 2020 y la consulta virtual sobre el Marco de Planificación para Pueblos Indígenas en abril del mismo año).

La difusión del MAQC y su puesta a disposición del público será permanente y continuará una vez que CONECTA empiece a operar. Los FR y la UCO en FMCN incorporarán información sobre el MAQC en todos los espacios de divulgación, comunicación e intercambio de experiencias entre beneficiarios, partes afectas e interesadas. En cada taller, los FR y la UCO en FMCN brindarán información referente al funcionamiento del MAQC del proyecto CONECTA, sus procedimientos, rutas de acceso y datos de contacto para hacer uso del mismo.

3.5 Componentes del proyecto donde aplica

El MAQC aplica en todo CONECTA y a lo largo de todo el ciclo del proyecto; especialmente en aquellos componentes en los que sus acciones involucren directamente a la población beneficiada o potencialmente afectada por sus actividades.

Los Componentes 2 y 3 del proyecto operarán mediante una convocatoria abierta para cada componente, en la que se espera que organizaciones locales legalmente constituidas (OLLC[1]) o firmas consultoras apoyen a grupos o empresas formalmente establecidas para presentar propuestas de subproyectos y para apoyarlos en la ejecución de los mismos. En estos casos aplicará la Política para la Resolución de Disputas por Adquisiciones del FMCN (Anexo 1), cuyo objetivo es que el proceso de adquisición institucional sea transparente, dando a todos los proveedores elegibles la misma información e igual oportunidad de competir en el suministro de bienes, obras y servicios. Esta política establece un mecanismo para que las personas físicas o morales que hayan presentado propuestas a convocatorias públicas abiertas o por invitación directa del FMCN presenten recursos de inconformidad.

3.6 Otros instrumentos complementarios de queja y denuncia

De manera complementaria si se presentarán situaciones en las que el o los reclamantes no encontrarán respuesta o solución satisfactoria a sus quejas o reclamos, existen otros mecanismos a los cuales se pueden dirigir. El FMCN cuenta con instrumentos complementarios, como la Política de Protección a Denunciantes (Anexo 2) y la Línea de Denuncia para la Prevención y Detección de Fraude y Corrupción (Anexo 3), la cual está disponible en https://fmcn.org/uploads/privacies/file/pdf/hM6ExEBx9pNefdvFVmVev5NUS38KZYLpgyZObUME.pdf.

Por su parte, el BM cuenta con el Servicio de Atención a Reclamos, el cual ayuda a resolver asuntos que no pueden resolverse a nivel de proyecto. Para hacer uso de este instrumento los reclamantes pueden utilizar el formulario disponible en el sitio web del GRS: www.wordbank.org/GRS.

3.7 Instrumentos aplicados para el cumplimiento del MAQC

1. Manual de Operaciones del proyecto CONECTA.
2. Políticas del FMCN (Protección a denunciantes y Línea de denuncia) y procedimientos internos (Manual de Operaciones del FMCN).
3. Instancias de la estructura de gobernanza del proyecto.
4. Página de internet de CONECTA y FMCN (www.fmcn.org).
5. Línea de Denuncia del FMCN:
    - Correo electrónico: denuncia@fmcn.org
    - Correo postal: Damas 49, San José Insurgentes, Benito Juárez, CDMX, 03900.

[1] Cabe hacer mención que para el proyecto CONECTA, OLLC es toda asociación, agrupación u organización legalmente constituida con las capacidades para recibir, administrar y aplicar recursos de acuerdo a la ley, pudiendo ser asociaciones civiles (AC), sociedades de solidaridad social (SSS), sociedades de producción rural de responsabilidad limitada (SPR de RL), sociedades civiles, instituciones académicas, Juntas Intermunicipales, entre otras. Algunas agrupaciones de las antes mencionadas podrán firmar contratos de prestación de servicios o contratos de donativos, lo anterior dependerá del estatus legal que tengan ante las autoridades fiscales del país. Estas OLLC agrupan a los beneficiarios finales que incluyen comunidades locales, pequeños propietarios y grupos productivos.

- Teléfono: 5611 9779 ext. 220
- Buzón virtual: fmcn.org

6. Política de Protección a Denunciantes del FMCN (FMCN, A.C., 2018).
7. Política para la Resolución de Disputas por Adquisiciones del FMCN (FMCN, A.C., 2019).
8. Política de Explotación, Abuso y Acoso Sexual del FMCN.
9. Sistema de monitoreo y evaluación de las actividades financiadas por el proyecto.
10. Reportes semestrales de los FR y de la Unidad Coordinadora Operativa del proyecto.
11. Asambleas comunitarias y autoridades tradicionales.
12. Órgano de control interno de dependencias involucradas.

El EAS 10 del BM y el Manual de Operaciones del FMCN establecen el marco de soporte institucional para la inclusión e instrumentación del MAQC. En tanto el marco de acción para la atención a quejas, acceso a la información y transparencia en el gobierno federal se sustenta en los siguientes instrumentos jurídicos y normativos:

i. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
ii. Plan Nacional de Desarrollo
iii. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental
iv. Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos
v. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
vi. Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública
vii. Ley General de Desarrollo Forestal Sustentable
viii. Ley General de Cambio Climático
ix. Ley General de Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente
x. Estrategia Nacional para la Participación Ciudadana en el Sector Ambiental.

4. Presupuesto

El presupuesto de CONECTA contemplará recursos suficientes para la implementación y el sistema de seguimiento del MAQC. El FMCN será el responsable de supervisar que los Programas Operativos Anuales (POA) de las distintas partes del proyecto incluyan recursos suficientes para llevar a cabo estas actividades y que FMCN y los FR cuenten con personal designado específico para la operación y seguimiento del MAQC de CONECTA. Las actividades e inversiones necesarias para implementar el MAQC se indican en el Cuadro 3, mientras el costo de las mismas está incluido en el presupuesto general del MGAS.

Cuadro 3. Presupuesto para implementar el MAQC.

Concepto/actividad	Unidad	Cantidad	Fuente de desembolso	Presupuesto
Capacitación de FMCN a FR en MGAS e instrumentos relacionados. Temas principales: • Proceso elaboración y seguimiento PGAS. • Procedimientos de Manejo de Obra y el MAQC para trabajadores. • Inducción al monitoreo a biodiversidad. • Reglamento de LGPGIR respecto al manejo de residuos sólidos (énfasis en envases de plaguicidas). • Impactos de los plaguicidas sobre la salud y el medio ambiente. • MIPyV. • Uso responsable y seguro de plaguicidas y medicamentos veterinarios. • MAQC de CONECTA. • Inducción a MP. • Elaboración de PPI.	Taller	4	FMCN	US$3,990
Capacitación de FR a OLLC y PLAT en MGAS en instrumentos relacionados. Incluyendo temas: • PGAS. • MAQC de CONECTA.	Taller	8	FR	US$5,849
Diseño e implementación de estrategia general de comunicación.	Servicios profesionales	1	FMCN	US$16,250
Comunidad de aprendizaje.	Taller	2 nacionales 8 locales	FMCN	*Comunidad de aprendizaje nacional US$144,269 *Comunidad de aprendizaje regional $65,997
Elaboración de materiales de difusión de experiencias para las comunidades de aprendizaje (videos, infografías, programas y spots de radio).	Servicios profesionales	1	FMCN	US$188,112
Traductores para talleres relevantes en los que se espere participación indígena monolingüe.	Servicios profesionales	10	FR/FMCN	US$5,410
Personal de FMCN y FR designado para la operación y seguimiento del MAQC.	Personal	7	FMCN y FR	US$15,149 y *Contrapartida US$2,058

Anexos

Anexo 1. Política para la Atención de Disputas por Adquisiciones de FMCN

1. Antecedentes

Toda compra debe atender criterios de economía y eficiencia. El proceso de adquisición institucional deberá ser transparente, dando a todos los proveedores elegibles la misma información e igual oportunidad de competir en el suministro de bienes, obras y servicios. En caso de existir igualdad de condiciones, se dará preferencia a las propuestas que presenten innovaciones tecnológicas sustentables, y si persistiera el empate, a las personas que integren el sector de las micro, pequeñas y medianas empresas nacionales.

2. Objetivos

- Establecer un medio de comunicación efectivo, transparente e imparcial para la presentación de disputas sobre adquisiciones institucionales.
- Corregir o enmendar alguna falta que se hubiere presentado en el proceso de adquisición.
- Inhibir y sancionar prácticas corruptas.

3. Alcance

3.1. Actos objeto de disputa:

Los actos que una persona puede impugnar son:

- La convocatoria a la licitación.
- El fallo.
- Omisiones institucionales que impidan la formalización del contrato.

3.2. Instancia de inconformidad

Tiene derecho a presentar inconformidad:

- La persona que haya presentado propuesta en convocatoria púbica emitida por FMCN.
- La persona que haya presentado propuesta en invitación directa de FMCN.
- Las personas que hayan presentado propuesta conjunta en convocatoria pública o invitación directa de FMCN.
- La persona que haya manifestado interés por participar en el proceso de adquisición.

Tratándose de proveedores constituidos como persona moral; el representante legal es el único autorizado para presentar escrito de inconformidad.

Tratándose de proveedores con una propuesta conjunta; la inconformidad sólo será procedente si se presenta conjuntamente por todos los integrantes de la misma.

4. Definiciones

Inconformidad. Medio de defensa con el que cuentan los particulares para impugnar el fallo de adquisición; así como los hechos que estimen irregulares en el proceso de adquisición.

Pruebas. Aquellas que guarden relación directa con los hechos origen de la inconformidad, y que puedan modificar el sentido del fallo de adquisición.

Desecho de plano. Cuando el escrito de inconformidad se presente fuera del plazo o no se acredite la personalidad del inconforme.

Sobreseimiento. El que, por deficiencia de pruebas, paraliza la causa.

Suspensión. Cuando la autoridad responsable ordena detener el proceso de adquisición hasta contar con resolución definitiva.

Convocatoria pública. Llamado al público en general para que presenten propuestas económicas sobre bienes, obras y servicios específicos.

Invitación directa. Proceso de selección en el cual se determina que un grupo restringido de proveedores, por la naturaleza de su giro comercial, es capaz de suministrar el bien o servicio requerido por la institución.

Área de responsabilidades. La responsable de recibir y dar atención a la persona inconforme, y realizar investigaciones con motivo de su inconformidad.

Órgano resolutivo. Máxima autoridad para resolver una inconformidad.

5. De la Inconformidad

5.1. Canales de comunicación para la recepción de escrito de inconformidad por adquisiciones.

El escrito de inconformidad, a elección de la persona inconforme, podrá presentarse a través de los siguientes canales de comunicación:

a. Mensajería tradicional
   - Destinatario: Auditoría Interna
   - Domicilio: Damas 49, Colonia San José Insurgentes, Delegación Benito Juárez, Ciudad de
   - México, C.P. 03900.

b. Mensaje electrónico: denuncia@fmcn.org

c. Buzón virtual: fmcn.org

5.2. Escrito de inconformidad

Requisitos del escrito de inconformidad:

1. Nombre de la persona inconforme.
2. Domicilio y/o correo electrónico para recibir notificaciones.

3. Referencia de la convocatoria o fallo, origen de la inconformidad; o bien, solicitud de suspensión de un proceso de adquisición en curso.

4. Descripción de los hechos y motivos de la inconformidad.

5. Pruebas que guarden relación directa con el proceso de adquisición y den soporte a los argumentos de la inconformidad.

Las pruebas no relacionadas al proceso de adquisición serán desechadas.

Al escrito de inconformidad debe acompañarse el instrumento público que acredite la personalidad del inconforme.

5.3. Periodo para la presentación del escrito de inconformidad.

- Tratándose de convocatoria pública; la persona inconforme tendrá seis días hábiles a partir del fallo.
- Tratándose de invitación directa; la persona inconforme tendrá seis días hábiles a partir de la notificación institucional.
- Seis días hábiles antes del cierre de convocatoria.

5.4. Causales de improcedencia

Es improcedente la inconformidad cuando:

- Esté presentada por una persona que no participó en el proceso de adquisición.
- Esté infundada.
- La persona inconforme no acredite su personalidad.
- El escrito sea presentado de manera extemporánea.

5.5. Motivos de Sobreseimiento

- Desistimiento expreso de la persona inconforme.
- Cuando en el curso de la investigación sobrevenga alguna causa de improcedencia.

6. Mecanismos de solución de disputas

6.1. Garantía de audiencia.

La persona inconforme tendrá derecho de presentarse, explicar y manifestar lo que a su interés convenga, debiendo observar los requisitos del escrito de inconformidad.

6.2. Ampliación de la inconformidad.

La persona inconforme tendrá derecho de ampliar los motivos de impugnación posterior a la entrega del escrito de inconformidad.

No serán tomados en cuenta los argumentos tendientes a perfeccionar los motivos de la inconformidad planteados en el escrito inicial.

6.3. Suspensión del proceso de adquisición

Cuando el escrito de inconformidad contenga solicitud de suspensión de un proceso de adquisición en curso, éste deberá expresar las razones por las cuales estima procedente dicha suspensión.

El área responsable determinará la procedencia o no de suspender el proceso de adquisición; de definir la situación en que habrán de quedar las cosas y establecer las medidas pertinentes para conservar la evidencia, objeto de inconformidad.

Por otra parte, cuando la autoridad responsable advierta omisiones en el proceso de adquisición procederá con la suspensión del mismo.

7. Área de responsabilidad.

La unidad de Auditoría Interna es la responsable de recibir las disputas por adquisiciones; así como de realizar una investigación de los hechos y circunstancias que la suscitaron.

Responsabilidades del Auditor Interno:

1. Analizar la ejecución del proceso de adquisición con responsabilidad, objetividad, independencia, imparcialidad, honestidad y ética.
2. Suspender el proceso de adquisición cuando la disputa se presente en el curso de una licitación.
3. Realizar investigación:
   - Solicitar a la persona inconforme la confirmación de sus datos generales.
   - Solicitar aclaraciones o documentación adicional sobre las pruebas admitidas.
   - Activar los mecanismos de solución de disputas.
   - Realizar entrevistas con el personal involucrado en el proceso de adquisición.
   - Revisar el expediente institucional surgido del proceso de adquisición.
   - Consultar a los Comités Técnicos de FMCN.
   - Consultar a expertos en la materia.
4. Mantener la confidencialidad respecto a la información de la que tenga conocimiento derivado de su investigación.
5. Revisar las disposiciones legales relacionadas con la adquisición.
6. Emitir recomendaciones para fortalecer la transparencia, imparcialidad e integridad del proceso de adquisiciones.
7. Presentar el expediente de investigación al Comité de Acompañamiento Institucional y Control de Riesgo.
8. Ejecutar resolución definitiva.

El plazo máximo para desarrollar la actividad de investigación es de treinta días hábiles.

8. Órgano Resolutivo

El Comité de Acompañamiento Institucional y Control de Riesgo (CAI) es el órgano encargado de emitir resolución definitiva, observaciones y recomendaciones.

Responsabilidades del Comité:

1. Examinar el expediente de investigación.
2. Emitir resolución definitiva

9. Resolución definitiva

Auditoría Interna es responsable de ejecutar la resolución definitiva, dar seguimiento a las observaciones y recomendaciones, y elaborar acta.

Contenido del Acta de Resolución definitiva:

- Identificación de la persona inconforme.
- Escrito de inconformidad.
- Descripción del acto, objeto de disputa.
- Análisis de los motivos de inconformidad.
- Valoración de las pruebas admitidas.
- Opinión de Comités Técnicos y/o expertos en la materia.
- Disposiciones legales aplicables
- Puntos resolutivos

El Auditor Interno mantendrá un registro de las actas por inconformidad.

10. Notificaciones

El Auditor Interno establece comunicación escrita con la persona inconforme en las siguientes etapas:

10.1. Escrito de inconformidad. El Auditor Interno tiene tres días hábiles para confirmar a la persona inconforme la recepción del escrito.

El Auditor Interno debe prevenir a la persona inconforme sobre los requisitos que debe cumplir el escrito de inconformidad (*Ver 5.2. Escrito de inconformidad*).

Si pasados tres días hábiles, la persona inconforme no responde a la solicitud inicial, el Auditor Interno desechará la inconformidad.

El Auditor Interno puede solicitar aclaración o información adicional sobre las pruebas presentadas por la persona inconforme.

Si pasados tres días hábiles, la persona inconforme no responde a la solicitud de aclaración, el Auditor Interno declarará infundada la inconformidad.

10.3. Resolución definitiva. En un plazo no mayor a 45 días hábiles, el Auditor Interno notifica por escrito a la persona inconforme sobre la resolución definitiva de la institución.

11. Sanciones

11.1. Sanciones al personal

Si como resultado de la investigación, se identifica que un empleado actúo de manera contraria al Código de Ética, las sanciones que la institución impondrá son:

1. Amonestación escrita
2. Despido
3. Denuncia penal

La severidad de las sanciones estará en función de la gravedad de la falta cometida así como de su origen (acciones derivadas por negligencia o dolo).

La sanción será impuesta por el supervisor de quien haya cometido la falta. Este será asesorado por el Comité de Acompañamiento Institucional y Control de Riesgo.

11.2. Penalidad sobre la persona inconforme

Si por el contrario, se identifica que la persona inconforme presentó su escrito con el propósito de retrasar o entorpecer el proceso de adquisición; la institución procederá con la inhabilitación del proveedor.

Anexo 2. Política de Protección a Denunciantes del FMCN

I. Antecedentes

La razón principal por la que una persona opta por guardar silencio es el miedo a ser objeto de represalias, correr algún riesgo personal como la coerción, intimidación, acoso, lesiones corporales, amenazas y el riesgo profesional materializado en la pérdida del empleo, descenso de jerarquía o pérdida de oportunidades de ascenso, transferencia de responsabilidades o reducción del salario.

Tales consecuencias tienen un efecto disuasivo en las personas que podrían haber considerado la posibilidad de denunciar una acción ilícita o irregular, pero que deciden en cambio que no vale la pena correr el riesgo.

La presente política busca facilitar a las personas, al interno y al externo de la institución, la práctica de la denuncia.

II. Objetivos

- Fortalecer la protección del denunciante frente a represalias.
- Proporcionar condiciones seguras que motiven la práctica de la denuncia.

III. Alcance

Tendrá derecho a ser protegido la persona que:

- Denuncie acciones ilícitas o irregulares por parte del personal de la institución.
- Facilite información de buena fe sobre acciones ilícitas o irregulares por parte del personal de la institución.
- Coopere de buena fe con una auditoría o investigación debidamente autorizadas.
- Proporcione información veraz, suficiente y relevante para la identificación y acreditación de acciones ilícitas o irregulares.

No se protegerán las actividades de transmisión o difusión de rumores sin fundamento.

IV. Definiciones

Denunciante. Toda persona que pone en conocimiento de la institución un hecho que considera puede constituir una acción ilícita o irregular susceptible de ser investigada.

Testigo. Toda persona que posee información relevante sobre acciones ilícitas o irregulares y se encuentra dispuesta a colaborar rindiendo al efecto su testimonio o aportando pruebas conducentes para investigar, procesar o sentenciar a los responsables de dichas acciones.

Persona protegida. Denunciante o testigo de una acción ilícita o irregular que se le ha concedido medidas de protección con la finalidad de garantizar el ejercicio de sus derechos personales y laborales.

Medidas de protección. Conjunto de medidas orientadas a proteger el ejercicio de los derechos personales y laborales de los denunciantes y testigos de acciones ilícitas o irregulares.

Represalia. Cualquier medida perjudicial, directa o indirecta, contra una persona que haya denunciado cualquier acción ilícita o irregular o, haya facilitado información sobre la misma.

Corrupción. La acción u omisión cometida por un colaborador en el ejercicio de sus funciones para la obtención de ventajas indebidas de cualquier naturaleza, para sí mismo o para un tercero.

Hostilidad. Toda acción u omisión intencional, independientemente de quien sea el responsable, que pueda causar daños o perjuicios al denunciante.

Malversación. La apropiación indebida u otras formas de desviación por un colaborador, en beneficio propio o de terceros u de otras entidades, de bienes, fondos o títulos públicos o privados o cualquier otra cosa de valor que se le haya confiado en virtud de su cargo.

Abuso de funciones. La realización u omisión de un acto, por parte de un colaborador en el ejercicio de sus funciones, con el fin de obtener un beneficio indebido para sí mismo o para otra persona o entidad.

Enriquecimiento ilícito. El incremento significativo del patrimonio de un colaborador respecto de sus ingresos legítimos que no pueda ser razonablemente justificado por él.

V. Mecanismos de denuncia

La institución cuenta con Línea de Denuncia abierta:

http://fmcn.org/uploads/privacies/file/pdf/hM6ExEBx9pNefdvFVmVev5NUS38KZYLpgyZObUME.pdf

- Correo electrónico: denuncia@fmcn.org
- Correo postal: Damas 49, San José Insurgentes, Benito Juárez, CDMX, 03900.
- Teléfono: 5611 9779 ext. 220
- Buzón virtual: fmcn.org

VI. Medidas de protección

a) Confidencialidad.

El primer mecanismo de protección para el denunciante es la confidencialidad.

Una vez que la institución recibe una denuncia, se procederá a otorgar al denunciante la reserva de su identidad mediante la asignación de un código de identificación. Únicamente el Auditor Interno conocerá dicho código.

El Auditor Interno explicará los límites de la confidencialidad:

En caso de enjuiciamiento penal es necesario el testimonio del denunciante.

Cuando se necesite el testimonio del denunciante para proseguir con una investigación o enjuiciamiento penal, el Auditor Interno deberá contar con consentimiento previo del denunciante.

b) Medidas de protección laboral.

La institución prohíbe y sanciona cualquier acto de coerción, intimidación, acoso, violencia física, verbal y psicológica por parte de sus colaboradores.

La institución hará uso de tecnologías de comunicación que eviten la participación física del denunciante durante el desarrollo de la investigación.

En caso que el denunciado sea jerarquía superior directa del denunciante, la institución procederá con un ajuste organizacional o reasignación de funciones para garantizar seguridad y bienestar al denunciante.

c) Medidas de protección personal.

Las medidas de protección serán proporcionales a la vulnerabilidad del denunciante: En caso de vulnerabilidad baja / media:

La institución otorgará al denunciante la modalidad de trabajo vía remota hasta eliminar cualquier posibilidad de represalia y resolución de la denuncia. En caso de vulnerabilidad alta:

La institución otorgará al denunciante la posibilidad de cambiar su sede de trabajo hasta eliminar cualquier posibilidad de represalia y resolución de la denuncia.

d) Protección contra represalias.

Todo denunciante que se sienta víctima de represalias o consecuencias negativas por haber denunciado deberá notificarlo inmediatamente. El Auditor Interno inicia investigación.

e) Asistencia legal.

La institución garantiza asistencia jurídica en caso de procesos judiciales como consecuencia de su condición de denunciante o testigo. La asistencia será desempeñada por abogados especializados.

f) Atención psicológica y médica.

La institución garantiza atención psicológica y médica como consecuencia de su condición de denunciante o testigo y si éste lo considera necesario.

Anexo 3. Línea de Denuncia del FMCN

Referencias

Banco Mundial. (2019). Servico de atención a reclamos: http://pubdocs.worldbank.org/en/513891455136920909/GRS-Brochure-spanish.pdf. Enero 15 2019

Banco Mundial. (2016). *Estándar Ambiental y SOcial 10. Participación de las partes involucradas y divulgación de información.* Washington: Banco Mundial.

FMCN, A.C. (2018). *Política de protección a denunciantes.* México: FMCN, A.C. Recuperado el 2019, de https://fmcn.org/uploads/privacies/file/pdf/ELCkOpmdTiMiyvOS3qMTppqGFch8ilZ8strlcJQ4.pdf

FMCN, A.C. (2019). *Línea de denuncua para la prevención y detecciónde fraude y corrupción.* México: FMCN. Obtenido de https://fmcn.org/uploads/privacies/file/pdf/hM6ExEBx9pNefdvFVmVev5NUS38KZYLpgyZObUME.pdf

FMCN, A.C. (2019). *Política para la Resolución de Disputas por Adquisiciones.* México: FMCN, A.C. Obtenido de https://fmcn.org/uploads/privacies/file/pdf/0sadQFKxbbNTpBzJqKKNh8U8hY6gn07eMeMqtpym.pdf