Anexo 5. Mecanismo de atención de quejas

Mecanismo de atención de quejas del FMCN

El Fondo Mexicano para la Conservación de la Naturaleza (FMCN) cuenta con un mecanismo institucional de atención de quejas para recibir y atender quejas, sugerencias y consultas, el cual se encuentra descrito en su Manual de Operaciones de Conservación (MOAC). Además, FMCN cuenta con una Política de Protección a Denunciantes, una Política de Resolución de Conflictos en Adquisiciones, una Política de Prácticas Prohibidas, una Política Antifraude y una nueva Política de Protección contra la Explotación Sexual, el Abuso Sexual y el Acoso Sexual, que tienen como objetivo prevenir, terminar, mitigar y remediar las actividades negativas o malas conductas institucionales. Todas estas políticas y procedimientos mejoran el desempeño de FMCN para asignar recursos financieros para la conservación de la naturaleza, conectando a los diversos actores que tienen un papel que desempeñar en la protección de la gran biodiversidad de México.

El mecanismo de reparación de agravios del FMCN respeta y sigue los derechos humanos nacionales e internacionales y se guía por principios de equidad, transparencia, eficacia, accesibilidad, aprendizaje continuo y culturalmente apropiado (Cuadro 5.1).

Tabla 5.1. Los principios rectores del mecanismo de quejas del FMCN.

Accesibilidad	● Voluntaria. ● Conocido por todos los grupos de partes interesadas previstos, brindando asistencia adecuada para aquellos que pueden enfrentar barreras particulares para el acceso. ● Brinda múltiples canales para su amplia difusión: Teléfono, E-mail, SMS, WhatsApp, a través del personal de FMCN, o visitas de seguimiento en campo.
Transparencia	● Respeta la confidencialidad, cuando sea necesario. ● Mantiene a las partes informadas sobre su progreso y brinda suficiente información sobre el desempeño del mecanismo para generar confianza en su efectividad. ● Informes sobre normas y sus resultados.
Equidad	● Ofrece un trato justo, informado, respetuoso y profesional, ajustado al debido proceso. ● Brinda acceso común razonable a las fuentes de información, asesoramiento y experiencia necesarios para participar en el proceso de quejas. ● No restringe el derecho a otros mecanismos de reclamación.
Eficacia	● Define procedimientos claros, con plazos específicos para cada paso y recursos y personal adecuados. ● Fácil de usar.
Aprendizaje continuo	● Consulta a los grupos de interés para la mejora del mecanismo. ● Evalúe periódicamente las tendencias sobre las quejas, incluida la forma en que se implementan los resultados.
Culturalmente apropiado	● Hace uso de sistemas tradicionales para la resolución de quejas, que son localmente efectivos y creíbles. ● Diseñado con aportes de los usuarios.

Para la recepción y atención de quejas, la FMCN cuenta con una línea de denuncias (Figura 5.1), a la que se puede acceder directamente por cualquiera de los siguientes canales:

- Sitio web: www.fmcn.org

- Correo electrónico: denuncia@fmcn.org
- Correo postal: Damas 49, San José Insurgentes, Benito Juárez, CDMX, 03900.
- Teléfono: 55 5611 9779 ext. 220

Las quejas deben incluir al menos la siguiente información:

- Nombre completo
- Correo electrónico
- Descripción detallada de la queja
- Si la hubiere, pruebas que respalden la queja

Se requieren los datos de contacto para buscar más aclaraciones sobre la queja, pero la parte que presenta la queja puede solicitar que su identidad permanece confidencial.

La Dirección General será la primera instancia de atención de posibles denuncias, a través de la Auditoría Interna del FMCN. El Auditor Interno utilizará un árbol de decisión de quejas simple para determinar si se requiere una mayor investigación. De ser así, el Auditor Interno identificará la Política y sus secciones que sean relevantes para la queja. El Auditor Interno establecerá contacto con el denunciante y extenderá formalmente una oferta para entablar un diálogo sobre la queja. El Auditor Interno luego recopilará toda la información disponible sobre la queja en un informe que luego se envía al Director General y la Junta Directiva para su revisión. El Auditor Interno mantendrá todos los archivos y documentos, incluyendo toda la correspondencia enviada por el Director General y la Junta Directiva para su revisión. La Junta Directiva determinará si es necesaria una investigación. Si la queja es inmerecida o no se requiere acción de campo, el Auditor Interno enviará una carta de respuesta a la persona que presentó la queja. Si procede la denuncia, el Auditor Interno iniciará una investigación. Se mantendrá el diálogo con el denunciante durante este paso para mantener la responsabilidad por la conducta justa del proceso de queja.

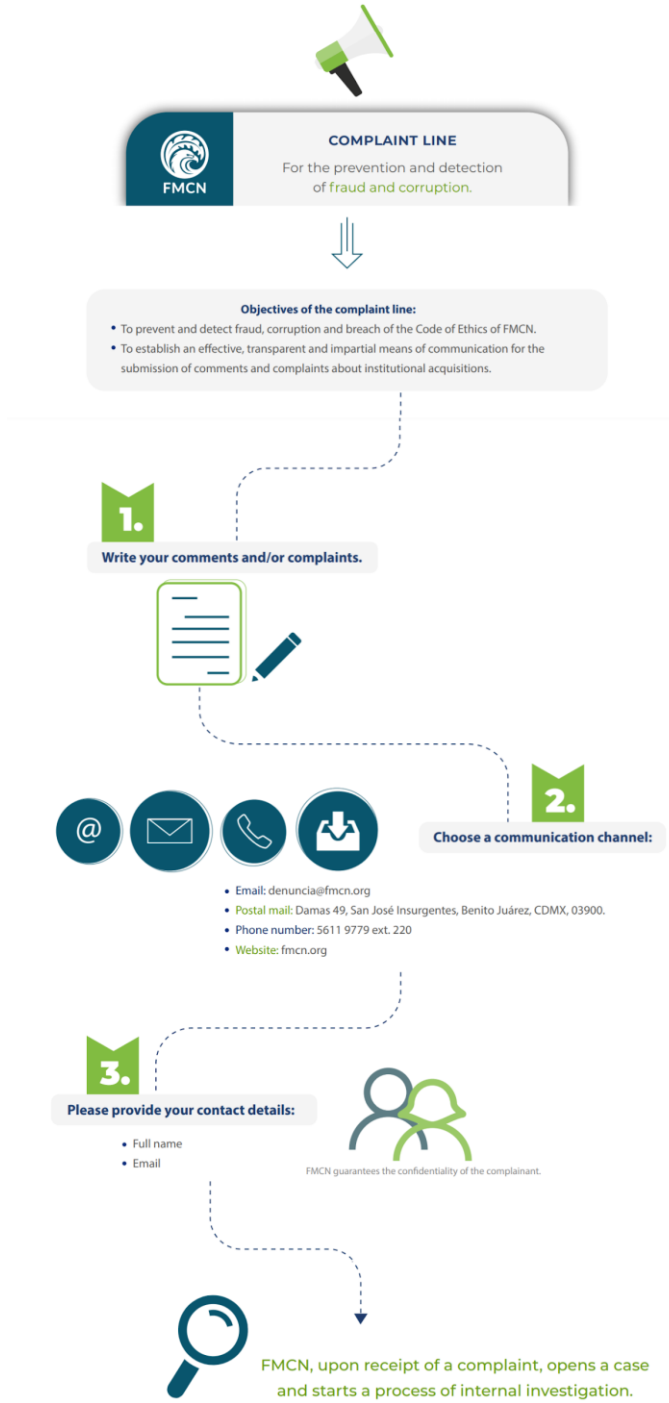


Figura 5.1. Línea de denuncia FMCN.

Mecanismo de reparación de agravios de RIOS

Los procedimientos de agravio de FMCN serán el punto de partida para implementar un mecanismo de reparación de agravios (GRM) a nivel de proyecto, que será accesible, inclusivo, ágil, rápido, eficaz, transparente y culturalmente apropiado para todas las partes afectadas e interesadas. directamente relacionado con la implementación del proyecto RIOS, sin costo ni retribución.

El GRM para RIOS seguirá el mismo procedimiento que el mecanismo de quejas del FMCN y su funcionamiento recaerá en las instancias descritas en el 5.2 y cumplirá con los siguientes procedimientos.

a) Procedimiento GRM

Las quejas pueden ser presentadas por cualquier persona, grupo, partido o comunidad, que considere que el proyecto RIOS afecta negativamente sus intereses, bienestar o estilo de vida, o que tenga dudas o quiera ofrecer retroalimentación para la mejora del proyecto.

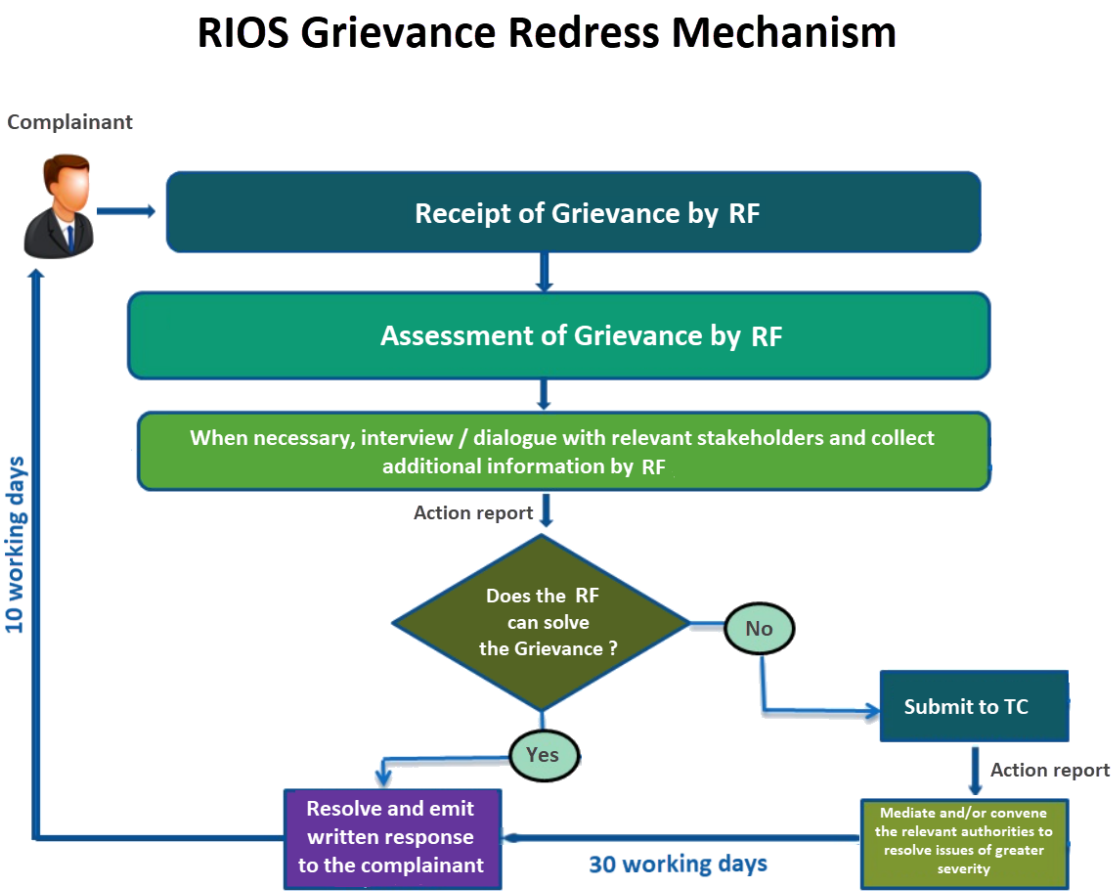
El procedimiento para presentar una queja o consulta y su seguimiento es (Cuadro 5.2 y Figura 5.1):

1. La organización, comunidad o persona afectada puede contactar directamente a la FR.
2. El FR será la primera instancia de atención ante posibles reclamos o consultas. El FR recibirá, registrará, clasificará, informará y dará trámite a las quejas y consultas relacionadas con el proyecto. De ser requerido, el FR podrá utilizar un traductor de lenguas indígenas para la formulación de la denuncia o brindar apoyo para redactarla. El FR deberá registrar los datos de contacto del apelante para asegurar la comunicación con la persona u organización en cuestión. El FR investigará las quejas para confirmar su validez. El FR puede realizar entrevistas y diálogos con las partes interesadas relevantes y, cuando sea necesario, recopilar información adicional para deliberar y abordar la queja. El FR desarrollará informes que describan el resultado de su verificación y recomendará acciones. En su caso, el FR se pondrá en contacto con el reclamante en la primera oportunidad y lo invitará a participar en el proceso para resolver. Se mantendrá el diálogo con la persona que presentó la queja durante todo el proceso para garantizar la rendición de cuentas por la conducta justa del proceso de queja. Cuando corresponda, el FR deberá respetar y utilizar los mecanismos y procedimientos tradicionales de reparación de agravios de la comunidad para promover la resolución de conflictos (por ejemplo, asamblea comunitaria, los instrumentos de consulta con las autoridades tradicionales). El FR será responsable de documentar y redactar las comunicaciones externas, incluida la carta de respuesta a los que presentan quejas. El FR también mantendrá una lista de quejas actualizada que contenga detalles de todas las quejas manejadas siguiendo este procedimiento. El estado de cada reclamo será presentado al CT en sus reuniones ordinarias.
3. El FR tendrá 10 días hábiles para emitir una respuesta por escrito al reclamante. La contestación informará si el agravio se consideró procedente o no y los detalles. Si corresponde, el FR indicará el proceso que seguirá la denuncia ya sea para su resolución (si es competencia del FR) o si fue elevada al siguiente nivel de gobernanza del proyecto. En este último caso, el plazo máximo para resolver la reclamación será de 30 días hábiles, procurando siempre dar respuesta en el menor tiempo posible.
4. Si dentro de los 10 días, la queja o consulta no puede ser resuelta satisfactoriamente o si el FR no puede atenderla, entonces la queja será enviada directamente a la siguiente instancia en la jerarquía del proyecto. Esto también se aplica cuando el reclamo presentado está directamente relacionado con el desempeño del FR.

5. Si el FR no puede resolver la queja o consulta, el reclamo o consulta se presentará al CT. El CT, como máxima autoridad del proyecto, puede actuar como mediador en los casos que así lo requieran y/o convocar a las autoridades correspondientes para resolver asuntos de mayor gravedad. El TC tendrá hasta 30 días para responder y proponer una solución.
6. La descripción de este procedimiento, los respectivos datos de contacto y los canales para canalizar quejas o consultas se incluye en el Manual Operativo del FMCN y también estará disponible en el sitio web y otras plataformas de comunicación para informar a los beneficiarios del proyecto, partes interesadas y partes afectadas (por ejemplo, reuniones de la Comunidad de Aprendizaje). El FR brindará información sobre el GRM de forma permanente una vez que el proyecto entre en operación, a través de todas las áreas de divulgación, comunicación e intercambio de experiencias entre los beneficiarios, afectados e interesados.
7. Si la denuncia presentada está directamente relacionada con la actuación del INECC u otras dependencias gubernamentales, la FR deberá informar a los afectados que cada una de estas instituciones federales cuenta con un órgano de control interno donde pueden hacer llegar sus denuncias.

Tabla 5.2. Procedimientos a seguir para reclamaciones sobre el proyecto.

queja	a seguir
1. Tengo una queja relacionada con otros miembros de mi comunidad con respecto a las actividades del proyecto.	Dirigir la denuncia a la FR llamando al Coordinador Regional del Proyecto (-teléfono-), enviando un correo electrónico (-mail-) o un WhatsApp (-número-), o entregando la denuncia por escrito por correo postal (-dirección-), para que el Coordinador Regional del Proyecto pueda apoyar a la comunidad en la solución del conflicto a través de las autoridades tradicionales o los espacios de participación adecuados.
2. Tengo una denuncia relacionada con alguna de las instituciones participantes del proyecto (INECC, FMCN).	Dirigir la denuncia a la FR llamando al Coordinador Regional del Proyecto (-teléfono-), enviando un correo electrónico (-mail-) o un WhatsApp (-número-), o entregando la denuncia por escrito por correo postal (-dirección-).
3. Tengo una queja relacionada con la falta de coordinación con otras instituciones en las áreas del proyecto.	Llame al Coordinador Regional del Proyecto (-número de teléfono-), envíe un correo electrónico (-mail-), o envíe una queja por escrito por correo postal (-dirección-).
4. Tengo una queja relacionada con el Coordinador Regional del Proyecto.	Contactar a los representantes institucionales del Comité Técnico (por ejemplo, INECC y FMCN) por teléfono (-número de teléfono-), enviar un correo electrónico (-correo-), o entregar la queja por escrito por correo postal (-dirección-).
5. Tengo una queja sobre un servidor público relacionado con las actividades del proyecto.	Llamar al Coordinador Regional del Proyecto (-teléfono-) o enviar un correo electrónico (-mail-) para orientación sobre el órgano de control interno de la institución involucrada.



0

Figura 5.2. Proceso del mecanismo de reparación de agravios.

El GRM de RIOS se aplicará durante todo el ciclo del proyecto; especialmente en aquellos componentes que involucran población afectada o potencialmente afectada por sus actividades. Además, para agravios graves o severos, RIOS se apoyará en los instrumentos adicionales del FMCN para complementar el GRM, tales como:

- Salvaguardas Ambientales, Sociales y de Género

  https://www.dropbox.com/s/sgcx78zrbc4n1ux/20191119%20MOAC%202020.pdf?dl=0

- Línea de denuncia

  https://www.fmcn.org/uploads/privacies/file/pdf/HOVb9YcpKmX5EoSYT0dgag0SSi2FeH9nqePMUnVj.pdf

- Política de Protección para Denunciantes

  https://www.fmcn.org/uploads/privacies/file/pdf/kCBiQKgqPPYRGosMY25JioQ2q9BXg4n3LjKVAIKy.pdf

- Política para la Resolución de Conflictos de Adquisiciones

  https://www.fmcn.org/uploads/privacies/file/pdf/bXaReWrkPJEHBfhoxvcsX547Axv7TpSsgq1Q5wFl.pdf

- Política de Protección contra la Explotación Sexual, el Abuso Sexual y el Acoso Sexual

  https://www.fmcn.org/uploads/privacies/file/pdf/ulAFMaxOx8HCqSSYfas8NrYVu4WgMNB9Im2qASXW.pdf