

MEx30x30: Conservando la biodiversidad mexicana a través de las comunidades y sus áreas naturales protegidas

Mecanismo de Atención a Quejas (MAQ)

Financiado por el Fondo del Marco Mundial de la Diversidad Biológica (GBFF, por sus siglas en inglés), a través del Fondo para el Medio Ambiente Mundial (GEF, por sus siglas en inglés), con Conservación Internacional (CI) como agencia implementadora, MEx30x30 será ejecutado de 2025 a 2030 por Fondo Mexicano para la Conservación de la Naturaleza (FMCN). La Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP) participará como socio gubernamental. Este es el primer proyecto del GBFF que se ejecuta y será transformador al mejorar la eficiencia de todas las ANP existentes, catalizando un avance sustancial hacia la meta 30x30 de México y sentando las bases financieras e institucionales para que México alcance esta meta y garantice un manejo sólido de 30% del país bajo conservación.

Las Agencias de Proyecto CI-GEF/GCF requieren que todos los Proyectos cuenten con un Mecanismo de Atención a Quejas (MAQ) para que las comunidades afectadas por el Proyecto y otras partes interesadas puedan emitir quejas en todo momento a la Entidad Ejecutora, CI, GEF o GCF sobre el incumplimiento del Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS). Las comunidades afectadas deben ser informadas sobre esta posibilidad y la información de contacto de las organizaciones respectivas en los niveles pertinentes debe estar disponible públicamente. También se debe asegurar a las comunidades afectadas que sus quejas serán atendidas oportunamente, que no sufrirán represalias por presentar una queja y que tienen la opción de solicitar confidencialidad.

SECCIÓN I: Información sobre el proyecto

TÍTULO DEL PROYECTO:	MEx30x30: Conservando la biodiversidad mexicana a través de las comunidades y sus áreas naturales protegidas		
ID DEL PROYECTO GEF/GCF:		DURACIÓN DEL PROYECTO:	60 meses
ORGANISMO/ENTIDAD DE EJECUCIÓN:	Fondo Mexicano para la Conservación de la Naturaleza, A.C. (FMCN)		
FECHA DE INICIO DEL PROYECTO:	2025	FECHA DE FINALIZACIÓN DEL PROYECTO:	2030
MAQ PREPARADO POR:		FMCN - Coordinación de investigación socioambiental	
FECHA DE (RE)PRESENTACIÓN A CI-GEF/GCF:		10/03/2024	
MAQ APROBADO (CONDICIONALMENTE) POR:		Ian Kissoon, Director Principal, Agencia CI-GEF	
CONDICIONES:		El MAQ se validará con las partes interesadas durante la próxima fase	
FECHA DE APROBACIÓN (CONDICIONAL) DE CI-GEF:		22 de marzo de 2024	
Presentar un breve resumen del Proyecto y sus principales actividades para contextualizar el MAQ. El proyecto MEx30x30 busca ayudar a México a avanzar hacia la meta 30x30 del Marco Mundial de la Diversidad Biológica a través del financiamiento sostenible a largo plazo para las áreas naturales protegidas (ANP) nacionales existentes. Este			

objetivo está alineado con las metas del Fondo del Marco Mundial de la Diversidad Biológica (GBFF), así como con la Estrategia Nacional de Biodiversidad y Plan de Acción de México (ENBioMex).

MEx30x30 tiene tres objetivos principales para alcanzar esta meta:

- Fortalecer a la Comisión Nacional de Áreas Protegidas (CONANP) para que aumente su presupuesto y administre eficazmente las Áreas Naturales Protegidas (ANP) y las Áreas Destinadas Voluntariamente a la Conservación (ADVC);
- Movilizar fondos para cubrir la brecha financiera de las ANP mientras los fondos públicos alcanzan su objetivo. CONANP trabajará con FMCN para cerrar la brecha financiera con donantes adicionales, principalmente de la filantropía, mientras los fondos públicos toman el relevo, enfrentando así la amenaza a la conservación de la biodiversidad de importancia mundial.
- Fortalecer las ANP de reciente creación, y las ADVC gestionadas por Pueblos Indígenas y Comunidades Locales, para conservar, restaurar y gestionar de forma sostenible los territorios. El modelo de asociación se ampliará para lograr un impacto nacional en todo el sistema de ANP

Las líneas de trabajo (componentes) que orientarán las actividades de MEX30X30 son:

- **Componente 1. Fortalecimiento de CONANP para aumentar su presupuesto y gestionar eficazmente las ANP y áreas destinadas voluntariamente a la conservación (ADVC).** Este componente apoyará técnica y financieramente a CONANP para cerrar su brecha financiera para las ANP federales existentes a través de una variedad de flujos de ingresos, incluyendo fondos federales, cobros de acceso y uso, pagos por servicios ambientales y compensaciones.
- **Componente 2. Movilización de fondos para cubrir la brecha financiera de las ANP mientras el financiamiento público alcanza su meta.** Este componente promoverá el diseño y desarrollo de un mecanismo de financiamiento a largo plazo siguiendo el enfoque de Financiamiento de Proyectos para la Permanencia (PFP), incluyendo un fondo de transición para cubrir la brecha de financiamiento mientras CONANP desarrolla sus flujos de ingresos (Componente 1) para incrementar el financiamiento público.
- **Componente 3. Fortalecimiento de ANP de reciente creación y ADVC administradas por Pueblos Indígenas y Comunidades Locales (PICL) para conservar, restaurar y manejar sosteniblemente los territorios.** Este componente se centrará en el establecimiento de un fondo patrimonial para garantizar el financiamiento permanente de las áreas bajo conservación - tres ANP recientemente decretadas, dos ANP decretadas antes de la presente administración, y un complejo de ocho ADVC recientemente establecido en la región de los Chimalapas en Oaxaca, un área con los más altos niveles de biodiversidad en México. Las ANP y ADVC específicas se encuentran en cinco regiones indígenas. Estas áreas fueron seleccionadas por CONANP por su importancia biológica, presencia de PICL, áreas degradadas elegibles para restauración, diversidad regional y ecosistémica, y una mezcla de ANP nuevas y existentes.
- **Componente 4. Gestión del conocimiento, monitoreo y evaluación para escalar el impacto.** Este componente implicará una estrecha coordinación entre FMCN, CONANP, la comunidad de donantes, los pueblos indígenas y las comunidades locales para garantizar que las actividades y los resultados del proyecto se supervisen y evalúen adecuadamente, y que la gestión del conocimiento facilite el intercambio eficaz de información en todos los niveles del proyecto.

MEx30x30 es una oportunidad para escalar todas las lecciones aprendidas en 26 años de una exitosa alianza entre FMCN y CONANP. También hará posible la meta 30x30, construyendo sobre el compromiso sin precedentes de esta administración de decretar ANP y permitiendo a CONANP continuar con los decretos e incrementar el financiamiento público hasta que 30% del territorio sea efectivamente manejado para 2030. El Proyecto contribuirá directamente a los beneficios ambientales globales, incluyendo la conservación de la biodiversidad globalmente significativa, la mejora de la biodiversidad y las funciones y servicios de los ecosistemas, y la conservación y mejora de las reservas de carbono en paisajes críticos.

SECCIÓN II: Ámbito de aplicación

- ***¿Qué tipos de quejas (por ejemplo, falta de compromiso, incumplimiento de acuerdos, conflictos en curso sobre recursos naturales, exclusión de grupos vulnerables) se prevén? Enumere todas las posibles quejas, aunque queden fuera del ámbito del MGAS. En la siguiente pregunta, identifique las que serían consideradas elegibles por el MAQ del Proyecto***

Cuando se ejecuta un proyecto en una ANP pueden surgir diversas quejas debido a los intereses de las distintas partes involucradas, preocupaciones medioambientales y factores socioeconómicos. Anticiparse a las posibles quejas es crucial para una gestión eficaz del proyecto y la resolución de conflictos. He aquí algunos tipos comunes de quejas que pueden surgir:

- Las partes interesadas, incluidas las comunidades locales, las Organizaciones Locales Legalmente Constituidas (OLLC) o los grupos indígenas, pueden sentir que no participan adecuadamente en el proceso de toma de decisiones sobre el proyecto.
- Los intereses contrapuestos sobre los recursos naturales dentro del área natural protegida, como el agua o la tierra, pueden dar lugar a conflictos. Los distintos grupos pueden tener opiniones divergentes sobre el uso, la asignación y la gestión de los recursos.
- Puede haber quejas relativas a la exclusión o marginación de determinados grupos sociales o étnicos sobre los beneficios del Proyecto. Podría deberse a una distribución desigual de los recursos, las oportunidades de empleo u otras ventajas socioeconómicas.
- Las quejas pueden surgir si las medidas de mitigación del impacto ambiental y social del proyecto se perciben como insuficientes o ineficaces. Puede ser especialmente cierto si es necesario abordar adecuadamente consecuencias imprevistas.

El proyecto debe comunicarse de forma transparente e inclusiva y colaborar con las partes interesadas a lo largo de todo su ciclo de vida. Así pues, el desarrollo de un Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) y un Mecanismo de Atención a Quejas (MAQ) eficaces puede mitigar las tensiones y abordar rápidamente las preocupaciones.

- ***¿Qué quejas son admisibles y se recibirían?***

El MAQ a nivel de proyecto atiende todas las quejas, comentarios y sugerencias para mejorar la eficacia y eficiencia del proyecto, y funciona durante todo el ciclo de vida del proyecto, pero no es ni un tribunal de apelación ni un mecanismo legal.

El MAQ a nivel de proyecto recibe quejas de:

- a. Individuos o grupos de dos o más personas, comunidades u organizaciones que creen que se han visto o pueden verse afectados por los impactos adversos del Proyecto.
- b. El representante o representantes legítimamente autorizados, siempre que presenten prueba escrita de que están autorizados a representar a las personas o grupos de personas, comunidades u organizaciones en cuyo nombre actúan.
- c. Personas o entidades que ejecutan actividades financiadas por el Proyecto.
- d. Trabajadores vinculados al Proyecto, independientemente de su cargo o antigüedad. De acuerdo con la Política de Protección de Denunciantes (ver Sección 4.7 Política de Protección

de Denunciantes del Manual de Organización), los denunciantes no recibirán represalias por sus denuncias.

- e. Personas que son miembros de los comités relacionados con el Proyecto.
- f. Personas que proporcionan servicios de consultoría o bienes y servicios relacionados con el Proyecto.

El MAQ recibe quejas o denuncias relacionadas con fraudes, actos de corrupción, incumplimiento del Código de Ética de FMCN, disputas institucionales sobre adquisiciones, inconformidades relativas al personal de FMCN y cuestiones medioambientales y sociales e infracciones del marco de gestión ambiental y social relacionadas con el Proyecto.

El MAQ a nivel de proyecto no tramita quejas cuando:

- a. FMCN no es responsable de la financiación del Proyecto al que apela la queja;
- b. las cuestiones o asuntos específicos ya han sido examinados y concluidos por el MAQ en otro procedimiento (por ejemplo, el reclamante ha aceptado la solución y se han adoptado medidas para su resolución), a menos que la solicitud presente nueva información, material o pruebas que no estaban disponibles en el momento en que el MAQ examinó previamente la queja;
- c. son infundadas;
- d. buscan obtener una ventaja competitiva;
- e. se presentan 24 meses después del cierre del Proyecto;
- f. son anónimos.

Las quejas deben dirigirse al MAQ de FMCN y pueden presentarse por escrito a través de correo postal (Francisco Sosa # 102, Santa Catarina, C.P. 04010, Coyoacán, Ciudad de México), por correo electrónico (denuncia@fmcn.org) o por teléfono (55 5611 9779 y 55 3701 3801). FMCN también recibe quejas debido a procedimientos de supervisión, como visitas de campo, entrevistas u observación personal y directa. Las quejas pueden presentarse por escrito en español o en el idioma del solicitante o solicitantes, acompañadas de una traducción al español¹. Las quejas pueden ser recibidas por cualquier miembro del equipo operativo o administrativo del Proyecto, quien debe remitirlas inmediatamente al Director de Área del Proyecto.

No se requiere un formato específico para presentar una queja. Sin embargo, para que sea considerada por el MAQ a nivel de proyecto, debe contener lo siguiente:

- El nombre, la dirección, el número de teléfono, la Dirección de correo electrónico u otra información de contacto de la persona o personas que presentan la denuncia.
- Si la queja se presenta a través de un representante, éste deberá incluir una prueba escrita de que está facultado para representar a las personas o grupo de personas, comunidades u organizaciones en cuyo nombre actúa, así como facilitar la identificación de la persona o personas en cuyo nombre presenta la solicitud.
- Indicación de si el solicitante o solicitantes desean medidas adicionales para preservar la confidencialidad de su identidad y la correspondiente justificación, si procede.

¹ Los interesados pueden presentar una queja en su lengua materna sin la traducción, pero esto puede dar lugar a un tiempo de tramitación adicional.

- El nombre, la ubicación y la naturaleza del Proyecto o Plan Operativo Anual (POA) que ha causado o puede causar impactos adversos.
- Breve explicación de la situación presentada en el Proyecto o POA.
- Una propuesta de cómo podría resolverse la queja (si la hubiera, pero se trata de un requisito opcional).
- Cualquier otra información que consideren relevante, incluidos documentos, informes de medios de comunicación, fotografías, vídeos y grabaciones, que puedan ayudar o facilitar el trámite de la queja por parte del MAQ a nivel de proyecto.

El MAQ a nivel de proyecto está alineado, en todo momento, con las políticas operativas pertinentes de FMCN, como el Código de Ética; el Aviso de Privacidad; la Política de Protección a Denunciantes; la Política para la Resolución de disputas por Adquisiciones; la Política de Prácticas Prohibidas; la Política de Protección contra la Explotación, el Abuso y el Acoso Sexual; la Declaración de cero tolerancia; Clausulas contra Fraude y Corrupción, la Política para la Prevención de lavado de Dinero y financiamiento del terrorismo, y la Política Ambiental y Social, cuyo objetivo es prevenir, evitar y mitigar las actividades perjudiciales o malas conductas institucionales.

- ***¿Cómo garantizará el mecanismo la transparencia y la equidad?***

Para garantizar la transparencia en el manejo y procesamiento de las quejas, la Auditoría Interna de FMCN es responsable del funcionamiento eficaz y eficiente del MAQ (véase la Sección A6.5.6 [del Manual de Operaciones de FMCN](#)). La Auditoría Interna ocupa una posición independiente y objetiva dentro de la estructura de FMCN, ya que reporta directamente al Consejo Directivo y al Comité de Acompañamiento Institucional (CAI); ambos órganos de gobierno son independientes y están integrados por personas externas a la institución.

En caso de quejas graves, el Comité pertinente supervisa las actividades del MAQ a nivel de proyecto, toma las medidas oportunas y supervisa, a través de su representante, la aplicación de los acuerdos alcanzados con las personas que presentaron las quejas. Esto se hace mediante métodos de resolución de conflictos y aplicando las decisiones tomadas en respuesta a las recomendaciones del MAQ a nivel de proyecto. En caso de conflicto de intereses con el Comité correspondiente, el Comité de Acompañamiento Institucional (CAI) atiende la queja. Las diferentes áreas de FMCN colaboran con el MAQ a nivel de Proyecto en las indagaciones que se realizan para dar respuesta a las quejas admitidas. Durante el proceso de MAQ, se mantiene puntualmente informados a los denunciantes del proceso de tramitación y del resultado del proceso de reparación (véase la Sección A6.5.6 del [Manual de Operaciones de FMCN](#)). Dado que la confidencialidad es parte integrante de la imparcialidad, nunca se revelan la identidad ni los datos personales de los denunciantes, sino que se utiliza un folio asignado al caso.

- ***¿Recibirá el mecanismo quejas anónimas?***

El MAQ a nivel de proyecto recibe quejas anónimas. Sin embargo, para ser consideradas, deben contener el nombre, dirección, número de teléfono, dirección de correo electrónico u otra información de contacto de la persona o personas que presentan la queja. No obstante, la persona o personas que presenten la queja pueden indicar si desean mantener en secreto su identidad y los motivos de su queja. En este sentido, el MAQ a nivel de proyecto no sustituirá a los recursos judiciales a disposición del denunciante.

SECCIÓN III: Sensibilización y accesibilidad

Esta sección explica cómo planea el Proyecto garantizar que sus diferentes métodos para socializar y acceder al MAQ sean apropiados para las partes interesadas del Proyecto. El Proyecto debe hacer un esfuerzo especial para garantizar la accesibilidad a su MAQ, especialmente para las mujeres y los grupos vulnerables (ancianos, jóvenes, personas con discapacidad, LGBTQ, pueblos indígenas/tradicionales, las personas con niveles más bajos de alfabetización, entre otros). Estos grupos suelen estar en desventaja dentro de sus propias comunidades y pueden tener barreras adicionales o diferentes para acceder a determinados canales de comunicación. En la siguiente tabla, se identifican estas barreras diferenciadas y se incluyen métodos y medidas para abordarlas, cerrando las brechas de accesibilidad al MAQ.

Método de socialización	Público destinatario	Adaptaciones de accesibilidad	Frecuencia de la acción/canal	Presupuesto
<i>¿Cómo difundirá el proyecto el MAQ entre las partes interesadas? ¿Qué canales se utilizarán? (por ejemplo, a través del sitio web del proyecto, en la reunión inicial con las partes interesadas, impreso y publicado en el tablón de anuncios del centro comunitario, anuncio en la radio, folletos, carteles, mensajes SMS/texto/WhatsApp, ilustración/vídeo animado, al final de cada presentación o participación comunitaria).</i>	<i>¿Quiénes son las partes interesadas a las que el proyecto pretende llegar a través de cada canal? (por ejemplo, funcionarios gubernamentales, pueblos indígenas/tradicionales, etc.)</i>	<i>¿Qué adaptaciones habrá en cada método/canal para atender a diversos grupos (especialmente grupos vulnerable)? (por ejemplo, versiones traducidas a los idiomas locales, infografías para las personas con bajo nivel de alfabetización, métodos de comunicación tradicionales, colocación de información en zonas de gran afluencia de interesados afectados, espacios de reunión de mujeres).</i>	<i>¿Cuándo y con qué frecuencia el proyecto difundirá/socializará el MAQ entre las partes interesadas? (La EA debe socializar continuamente el MAQ con todas las partes interesadas implicadas en las distintas fases de ejecución del Proyecto).</i>	<i>Indique los costes estimados para socializar el MAQ y hacerla accesible a diversos grupos y que sea culturalmente apropiada. Colabore con el responsable financiero para garantizar que los costes presupuestarios se incluyan en el presupuesto general del proyecto.</i>

<ul style="list-style-type: none"> • Sitio web y redes sociales de FMCN • Reuniones iniciales • Sesiones informativas • Talleres • Seminarios en línea • Visitas de campo • Comunidad de aprendizaje 	<ul style="list-style-type: none"> • Agencias gubernamentales • Organizaciones de la sociedad civil • Sector privado 	<ul style="list-style-type: none"> • Materiales adaptados por ubicación geográfica (infografía y publicaciones en redes sociales) 	Desde el inicio del proyecto y durante toda su duración	10% salario y prestaciones del Especialista en Comunicación de FMCN
<ul style="list-style-type: none"> • Sitio web y redes sociales de FMCN • Reuniones iniciales • Sesiones informativas • Talleres • Seminarios en línea • Visitas de campo • Comunidad de aprendizaje 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidades locales e indígenas, incluidos los grupos vulnerables (mujeres, ancianos, jóvenes, personas con discapacidad). 	<ul style="list-style-type: none"> • Materiales adaptados según la ubicación geográfica. Por ejemplo, material visual impreso en caracteres grandes con lenguaje sencillo e imágenes culturalmente pertinentes, como folletos, infografías y carteles distribuidos en centros comunitarios y lugares de reunión de mujeres u otros grupos vulnerables; emisiones 	Desde el inicio del proyecto y durante toda su duración	10% salario y prestaciones del Especialista en Comunicación de FMCN

		<p>de radio locales; publicaciones en redes sociales y artículos en línea para quienes tengan acceso a internet; reuniones comunitarias en lugares accesibles para la interacción directa y privilegiar la comunicación oral.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Versiones traducidas a los idiomas locales • Utilizar una combinación de canales tradicionales (radio, carteles) y digitales (WhatsApp, redes sociales). 		
--	--	---	--	--

Las preguntas a continuación pretenden abordar las adaptaciones y la capacidad del MAQ para ser sensible a las cuestiones de género y adecuado para abordar las necesidades diferenciadas de los grupos vulnerables:

- **¿Son las personas responsables del MAQ conscientes y conocedoras del compromiso del mecanismo de ser sensible al género e inclusivo con las personas de grupos vulnerables? Explique su respuesta.**

La Auditoría Interna de FMCN gestiona las quejas recibidas para garantizar su independencia de los equipos de diseño y ejecución, ya que el cargo depende directamente del Consejo Directivo y del Comité

de Acompañamiento Institucional (CAI). La Auditoría Interna tiene cualidades adecuadas para procesar las quejas, especialmente las graves, y está en continua formación para gestionarlas. Por ejemplo, una Maestría en Defensa y Promoción de los Derechos Humanos (Mención Honorífica) por la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, y diversos cursos de capacitación como el Curso en Línea de Mecanismos de Atención de Quejas (Fondo Verde para el Clima), Capacitación en Mediación Comunitaria (Fondo Verde para el Clima), Curso de Transversalidad de Género (*Green Global Growth Institute*), e ISO 31000: Gestión de Riesgos (Escuela Europea de Excelencia).

- **¿Los formatos existentes y los canales disponibles tienen en cuenta las cuestiones de género e incluyen a los grupos vulnerables? Por ejemplo, en los distintos formatos se pide al demandante que especifique si prefiere mediadores de un determinado sexo o con conocimientos específicos en materia de género para que se sienta más cómodo, sobre todo si hay casos de SEAH implicados. Explique su respuesta.**

El MAQ a nivel de proyecto pretende ser accesible, eficiente, seguro y justo para las mujeres y otros grupos vulnerables (por ejemplo, los pueblos indígenas), teniendo en cuenta las barreras a las que tienen más probabilidades de enfrentarse en relación con el idioma, los niveles de alfabetización, el acceso a la información y la tecnología digital, la movilidad y la falta de tiempo debido a responsabilidades de cuidado no remuneradas. Esto implica, entre otras cosas:

- Garantizar que el personal del mecanismo de queja desarrolle una sensibilidad de género y evite los prejuicios inconscientes mediante una formación continua. El personal que da seguimiento al MAQ también debe conocer la Política de Género, la Política de protección contra la explotación sexual, el abuso y el acoso, y otras políticas relacionadas.
- Garantizar la difusión del MAQ a todas las personas, en particular las mujeres, las diferentes identidades de género y los grupos vulnerables, principalmente durante los eventos de divulgación y los talleres presenciales o virtuales, teniendo en cuenta los posibles niveles más bajos de alfabetización (por ejemplo, comunicación verbal y materiales pertinentes).
- Establecer múltiples canales para maximizar el acceso y la relevancia (en persona, línea telefónica gratuita, correo electrónico, dirección postal y redes sociales).
- Proporcionar investigaciones independientes, culturalmente apropiadas y sensibles al género y comprometerse a abordar los desequilibrios de poder durante los procesos de resolución de disputas. Incluye dar al denunciante la opción de elegir a un mediador de un sexo determinado para que se sienta más cómodo, sobre todo si hay casos de explotación sexual, abuso sexual y acoso sexual.
- Proteger de represalias a todas las personas que registren denuncias, manteniendo la confidencialidad absoluta de los denunciantes salvo que hayan acordado lo contrario.
- Incluir a las consejeras en el Consejo Directivo y en el Comité de Acompañamiento Institucional en el proceso del MAQ.
- Supervisar el MAQ para garantizar que los resultados en materia de acceso y reparación se proporcionen en igualdad de condiciones e incorporar las lecciones aprendidas para mejorar su eficacia a fin de que sea integrador y tenga en cuenta la perspectiva de género.

SECCIÓN IV: Vías de recepción, notificación y registro de quejas

Por favor, enumere todos los canales que formarán parte del MAQ del Proyecto, esto puede incluir casillas o puntos de información, canales virtuales, o cualquier otro canal aplicable.

FMCN	
Dirección(es) postal(es):	Francisco Sosa # 102, Santa Catarina, C.P. 04010, Coyoacán, México, D.F.
Número(s) de teléfono/fax:	55 5611 9779 & 55 3701 3801
Dirección(es) de correo electrónico:	denuncia@fmcn.org
CONSERVACIÓN INTERNACIONAL	
Dirección(es) postal(es):	Conservation International Director de Cumplimiento, Conservation International 2011 Crystal Drive, Suite 600 Arlington, VA 22202, EE.UU.
Página web:	Línea EthicsPoint de CI: https://secure.ethicspoint.com

SECCIÓN V: Tramitación y documentación

Tratamiento

Describe cómo su mecanismo gestionará y procesará las quejas.

- **¿Cómo se examinará la queja para garantizar que está relacionada con el proyecto GBFF/FGC?**

El MAQ a nivel de Proyecto tiene criterios específicos de elegibilidad para examinar y procesar quejas relacionadas con cualquier Proyecto financiado por FMCN, sin embargo, las quejas serán excluidas cuando:

- FMCN no es responsable de la financiación del Proyecto al que apela la queja;
- las cuestiones o asuntos específicos ya han sido examinados y concluidos por el MAQ en otro procedimiento, a menos que la solicitud presente nueva información, material o pruebas que no estuvieran disponibles en el momento en que el MAQ examinó previamente la queja;
- son infundadas;
- buscan obtener una ventaja competitiva;
- se presentan 24 meses después del cierre del Proyecto,
- son anónimos.

- **¿Cómo tratará el mecanismo la confidencialidad?**

El MAQ permite a cualquier persona o personas que presenten una queja indicar si desean mantener la confidencialidad de su identidad y de los motivos de su queja. La Auditoría Interna es responsable de mantener a salvo la información personal identificable del denunciante. Así, la información del denunciante se mantiene en secreto en todas las fases del proceso. En su lugar, se utiliza el folio (número de referencia). Los expedientes pueden consultarse por folio, con referencias cruzadas por nombres individuales. El acceso a los documentos de queja y su uso están limitados a la Auditoría Interna o al personal que necesita los registros para desempeñar sus funciones oficiales (por ejemplo, la Dirección General).

- ***¿Cómo protegerá el mecanismo a los reclamantes de las represalias por presentar una queja?***

FMCN cuenta con una Política de Protección de los Denunciantes para ofrecer una amplia protección contra las represalias o la discriminación de quienes expresan sus quejas. Además, el MAQ especifica que se garantiza la confidencialidad a las personas que lo soliciten y asegura que no se revele la identidad del denunciante sin su autorización.

- ***¿Cómo gestionará el mecanismo las quejas orales/verbales?***

El MAQ de FMCN recibe y reconoce cualquier queja verbal o por escrito a través de correo postal, correo electrónico, teléfono y en persona durante los procedimientos de supervisión, como visitas sobre el terreno, entrevistas u observación personal y directa. Todas las quejas se tramitan de acuerdo con el proceso establecido en los Manuales de Organización y Operaciones de FMCN.

- ***¿Cómo tratará el mecanismo las quejas no admisibles?***

Si se considera que la queja queda fuera del ámbito del mecanismo (no admisible), deberá rechazarse la queja, proporcionando al peticionario una explicación por escrito de por qué la queja queda fuera del ámbito del MAQ y, si es posible o aplicable, orientación sobre dónde abordar el problema. La Auditoría Interna o el responsable del área receptora deberán firmar la explicación.

- ***¿Cómo acusará su mecanismo recibo de la queja? ¿Cuánto tardará en entregarse este acuse de recibo al reclamante?***

Una vez recibida la queja, la Auditoría Interna o/y la Dirección de Área deben acusar recibo de la queja al denunciante. Disponen de cinco días laborables para evaluar la admisibilidad de la queja en el marco de un proceso de evaluación interna. En caso negativo, la Auditoría Interna o la Dirección de Área responderá a la queja explicando por qué no se ha tenido en cuenta. Si es admisible, la Auditoría Interna y/o la Dirección de Área explican el procedimiento a seguir.

- ***¿Cuánto tardará su mecanismo en ofrecer una resolución al reclamante?***

Una vez recibida una queja, la Auditoría Interna o/y la Dirección de Área disponen de cinco días laborables para revisar la admisibilidad de la queja e informar a la persona o grupo que la presenta del acuse de recibo, la admisibilidad y el procedimiento a seguir. Cuando se requiera una investigación, o el asunto deba transferirse al siguiente nivel, el plazo para la resolución es de 20 días laborables. Si hay factores que retrasan el proceso, puede aplicarse una prórroga, y debe informarse al denunciante de las razones del retraso y del plazo revisado.

- ***¿Tiene previsto proporcionar al demandante actualizaciones periódicas a lo largo del proceso?***

A medida que avanza la queja, el MAQ proporcionará actualizaciones periódicas al reclamante sobre el estado y las acciones en curso para resolver la queja, de modo que haya una comprensión clara de cómo se está abordando la queja. Las actualizaciones podrán realizarse por correo electrónico, carta o verbalmente (seguidas de una confirmación por escrito). Los expedientes de cada queja estarán disponibles para su revisión por el reclamante a través del folio (número de referencia) utilizado, y se tomarán las medidas oportunas para mantener la confidencialidad del reclamante si así lo solicita previamente.

- ***¿Habrá un sistema escalonado en el que las quejas se clasifiquen/escalen en función de su gravedad o capacidad de resolución? Un sistema escalonado podría consistir en abordar primero la queja en el territorio; en segundo lugar, en la Unidad de Gestión del Proyecto; en tercer lugar, en el Comité Directivo del Proyecto; y, en cuarto lugar, en la línea directa EthicsPoint de CI.***

El MAQ de FMCN es un sistema escalonado, que establece las siguientes distinciones:

1. Cuando la queja es sencilla, no implica al equipo operativo y no requiere más información, LI Dirección de Área propone la solución y, junto con la persona o personas que presentan la queja, decide si la opción ofrecida es aceptable para ambas partes.
2. Cuando la denuncia requiere una investigación, la Dirección de Área solicita apoyo a Auditoría Interna para analizar y evaluar la magnitud del efecto adverso, recopilar la documentación necesaria y realizar las entrevistas oportunas. Auditoría Interna mantendrá informada a la Dirección General. Tras el análisis, Auditoría Interna emite una recomendación, que puede incluir la emisión de un informe administrativo; una advertencia; la cancelación o modificación de un Proyecto o POA; el despido de la persona involucrada; el escalamiento de la queja al Comité correspondiente al Proyecto; o la presentación del asunto al Comité de Acompañamiento Institucional. En su caso, la propuesta de solución a las quejas sobre la ejecución en campo de Proyectos o POA se realiza conjuntamente con la Dirección de Área correspondiente. En cambio, las de carácter administrativo, las controversias sobre adquisiciones y la gestión de recursos financieros relacionados con Proyectos y POA involucrarán adicionalmente a la Dirección de Finanzas. Auditoría Interna realiza este proceso de manera independiente cuando la queja o denuncia involucra al equipo operativo o administrativo de FMCN. En ambos casos, la implementación de la recomendación requiere la autorización de la Dirección General para ser considerada una resolución institucional.
3. Cuando la denuncia implica a la Dirección General de FMCN o a una Dirección de Área, Auditoría Interna remite inmediatamente el caso al Comité de Acompañamiento Institucional de FMCN o al Consejo Directivo, según la naturaleza de la denuncia.
4. Si el reclamante lo prefiere, puede optar por presentar una queja a través de la línea EthicsPoint de CI en <https://secure.ethicspoint.com>. Alternativamente, el demandante puede presentar una queja ante el Director de Cumplimiento (DOC), responsable del Mecanismo de Atención a Quejass de CI, a quien se puede contactar en la siguiente dirección: Director de Cumplimiento, Conservación Internacional 2011 Crystal Drive, Suite 600 Arlington, VA 22202, EE.UU.

- ***¿Cómo se verificará la queja? ¿Habrá visitas in situ, reuniones presenciales, etc.?***

La Auditoría Interna se encarga de investigar la queja y recopilar los hechos para comprender claramente las circunstancias de la queja. Las modalidades de verificación suelen incluir un examen de los documentos, una reunión con el denunciante (si es conocido y está dispuesto a comprometerse), una reunión con quienes pueden resolver la cuestión (incluidos miembros de los organismos de ejecución) y, si procede, visitas sobre el terreno.

- ***¿Cuál es la estructura institucional/organizativa para gestionar las quejas? ¿Se asignará/dirigirá la queja a un personal o comité específico del Proyecto para que se ocupe de ella?***

El MAQ de FMCN es un sistema escalonado, que establece las siguientes distinciones:

1. Cuando la queja es sencilla, no implica al equipo operativo y no requiere más información, La Dirección de Área propone la solución y, junto con la persona o personas que presentan la queja, decide si la opción ofrecida es aceptable para ambas partes.
2. Cuando la denuncia requiere una investigación, la Dirección de Área solicita apoyo a Auditoría Interna para analizar y evaluar la magnitud del efecto adverso, recopilar la documentación necesaria y realizar las entrevistas oportunas. Auditoría Interna mantendrá informada a la Dirección General. Tras el análisis, Auditoría Interna emite una recomendación, que puede incluir la emisión de un informe administrativo; una advertencia; la cancelación o modificación de un Proyecto o POA; el despido de la persona involucrada; el escalamiento de la queja al Comité correspondiente al Proyecto; o la presentación del asunto al Comité de Acompañamiento Institucional. En su caso, la propuesta de solución a las quejas sobre la ejecución en campo de Proyectos o POA se realiza conjuntamente con la Dirección de Área correspondiente. En cambio, las de carácter administrativo, las controversias sobre adquisiciones y la gestión de recursos financieros relacionados con Proyectos y POA involucrarán adicionalmente a la Dirección de Finanzas. Auditoría Interna realiza este proceso de manera independiente cuando la queja o denuncia involucra al equipo operativo o administrativo de FMCN. En ambos casos, la implementación de la recomendación requiere la autorización de la Dirección General para ser considerada una resolución institucional.
3. Cuando la denuncia implica a la Dirección General de FMCN o a un Director de Área, Auditoría Interna remite inmediatamente el caso al Comité de Acompañamiento Institucional de FMCN o al Consejo Directivo, según la naturaleza de la denuncia.

- ***Si el Proyecto no resuelve la queja, ¿qué medidas se tomarían para lograr una solución? ¿Establecerá el Proyecto un proceso de arbitraje? ¿Existen mecanismos nacionales que el proyecto pueda utilizar? Si existen procesos nacionales, ¿confían en ellos las comunidades y otras partes interesadas, los conocen y tienen fácil acceso a ellos, y es probable que los utilicen?***

Si no se puede llegar a un acuerdo conjunto para resolver la denuncia, Auditoría Interna puede contratar a un organismo imparcial seleccionado de común acuerdo con la(s) persona(s) que presenta(n) la denuncia. Este organismo neutral investiga los hechos y media entre las partes hasta llegar a un acuerdo. Supongamos que los esfuerzos por resolver la queja o denuncia resultan infructuosos o inadecuados. En ese caso, Auditoría Interna podrá dar por concluido el proceso tras consultar y notificar por escrito al denunciante o denunciantes e informar a la Dirección General, al Comité de Acompañamiento Institucional y, en su caso, al Consejo Directivo. A este respecto, el MAQ no sustituirá a los recursos judiciales a disposición del denunciante.

Si el proceso no da lugar a la resolución de la queja, o si el demandante lo prefiere, puede optar por presentar una queja a través de CONANP o de la línea *EthicsPoint* de CI en <https://secure.ethicspoint.com>. Alternativamente, el reclamante puede presentar una queja al Director de Cumplimiento (DOC), responsable del Mecanismo de Atención a Quejas de CI, a quien se puede contactar en: Director de Cumplimiento, Conservación Internacional 2011 Crystal Drive, Suite 600 Arlington, VA 22202, EE.UU.

Documentación

- ***¿Cómo se registrarán las quejas, incluidas las verbales? ¿Existirá un formulario de queja? ¿Habrá un registro/libro de registro de las quejas recibidas?***

Las quejas se presentan verbalmente o por escrito, y la Auditoría Interna las registra en la hoja de registro de quejas, que contiene la siguiente información:

- Folio (número de referencia)
- Fecha de recepción
- Modo de recepción (correo electrónico, correo postal, teléfono, en persona, redes sociales, otros)
- Datos del denunciante (nombre, sexo, grupo étnico, correo electrónico, número de teléfono, dirección, otros)
- Naturaleza de la queja
- Proyecto asociado
- Descripción de la queja
- Medidas adoptadas/Resolución
- Comentarios
- Fecha de resolución/cierre
- Nombre, cargo y firma de la persona responsable de la MAQ

- ***¿Cómo y dónde se almacenarán estos registros? ¿Y durante cuánto tiempo se conservarán?***

La Auditoría Interna mantiene los registros de quejas en copia impresa almacenados en carpetas de archivos indexadas por año. La hoja de registro de quejas resume los datos de los expedientes, que también se conservan en un ordenador. Los registros se conservan indefinidamente una vez cerrado el caso de queja. Sin embargo, cuando los expedientes resulten inmanejables, se establecerá un periodo de cinco años tras el cierre del caso de queja para conservar y destruir los expedientes.

- ***¿Cómo se mantendrá segura la información personal identificable del demandante y quién del equipo tendrá acceso a ella?***

La Auditoría Interna es responsable de mantener a salvo la información personal del denunciante. Por lo tanto, la información del denunciante se mantiene en secreto durante el procedimiento de atención a quejas. En su lugar, se utiliza el folio (número de referencia). Los registros pueden consultarse por folio, que se cruza con los nombres individuales. El acceso y el uso de los registros de quejas están limitados a la Auditoría Interna o al personal que necesita los registros para desempeñar sus funciones oficiales. Las computadoras están protegidas por contraseña para las personas con acceso, y todas las bases de datos están diseñadas con estrictas medidas de seguridad para evitar el acceso no autorizado, la alteración o la divulgación.

SECCIÓN VI: Control e informes

Describe cómo hará el seguimiento y se asegurará de que el mecanismo funcione. Es importante reconocer que la falta de quejas no significa que no haya ninguna, sino que puede indicar que el mecanismo no funciona correctamente. Describe cómo tendrá en cuenta esta posibilidad.

Anualmente se lleva a cabo una revisión completa del sistema para detectar dificultades en el trámite de las quejas o en la respuesta a los denunciantes, con el fin de garantizar que el mecanismo funciona eficazmente. Auditoría Interna prepara un informe anual de evaluación del funcionamiento del MAQ para presentarlo al Comité de Acompañamiento Institucional. Este Comité, a su vez, puede solicitar una revisión independiente del Mecanismo de Queja en cualquier momento o cada cinco años, incluyendo una evaluación detallada de las directrices y procedimientos del MAQ. Basándose en la evaluación, el Comité de Acompañamiento Institucional decide las modificaciones pertinentes al MAQ. Además, algunos Proyectos de FMCN informan periódicamente a los donantes de los progresos realizados en la aplicación del mecanismo de queja, incluido el número de quejas recibidas y el resultado del proceso de queja.

Anualmente y utilizando la plantilla del Informe de Implementación del Proyecto (PIR) del CI-GBFF, se informará sobre los siguientes indicadores mínimos del CI-GBFF. El proyecto puede incluir otros indicadores apropiados de rendición de cuentas y quejas, además de los indicadores del CI-GBFF/GCF.

Indicador	Línea de base	Objetivo
1. Número de veces que se comunica/difunde el Mecanismo de Atención a Quejas a las partes interesadas	0	5 al año (25 en total)
2. Porcentaje de casos de conflictos y quejas comunicados al Mecanismo de Atención a Quejas del Proyecto que se han resuelto.	100%	100%

Persona responsable de la aplicación y el seguimiento del MAQ:	Titular de la Auditoría Interna Fondo Mexicano para la Conservación de la Naturaleza, A.C.
Resumen presupuestario:	5% salario y prestaciones de la Auditoría Interna de FMCN (cofinanciado) 10% salario y prestaciones del Especialista en Comunicación de FMCN