



REDD+

COSTA RICA

REDUCCIÓN DE EMISIONES
POR DEFORESTACIÓN Y
DEGRADACIÓN DEL BOSQUE
Y MÁS

Informe final de consultoría

**“Apoyo en los aspectos de desarrollo social a la Estrategia
REDD+, implementación del mecanismo de queja”**

Consultora:

Karol Monge Hernández

kmonge@hotmail.com

12 de mayo del 2015

Contenido

Contenido	2
Lista de Acrónimos del informe	3
Introducción.....	4
Marco contextual	5
Objetivos de la consultoría	5
Tareas que se deben reportar en el informe final de la consultoría	5
Sistematización de principales actividades realizadas.....	6
1. El mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades de la Estrategia REDD+	6
II. Gobernanza de REDD+	7
2.1. Comité Ejecutivo.....	7
2.2. Comisión Interinstitucional REDD+.....	7
III. Apoyo desde esta consultoría a la organización y seguimiento a las actividades de SESA, incluyendo apoyo al proceso participativo	9
3.1. Actividades con actores sociales.....	9
3.2. Actividades de apoyo a los procesos sociales, sistematización y el SESA	12
3.3. Equipo técnico de la Secretaría REDD+.....	14
Conclusiones generales.....	15
Recomendaciones generales.....	15
Anexos.....	16

Lista de Acrónimos del informe

Acicafoc	Asociación coordinadora indígena y campesina de agroforestería comunitaria centroamericana
Acomuita	Asociación de Mujeres Indígenas de Talamanca
ARADIKES	Asociación regional indígena Dikes
BM	Banco Mundial
CCSS	Caja Costarricense del Seguro Social
CE	Comité Ejecutivo REDD+
CS	Contraloría de Servicios (de Fonafifo)
ESMF	Marco para la gestión social y ambiental
FCPF	Fondo cooperativo para el carbono de los bosques (FCPF por sus siglas en inglés)
FONAFIFO	Fondo Nacional de Financiamiento Forestal
ICAES	Instituto centroamericano de estudios sociales
ICE	Instituto costarricense de electricidad
MAG	Ministerio de agricultura y ganadería
MEP	Ministerio de educación pública
Mideplan	Ministerio de planificación
MinSa	Ministerio de salud
ONG	Organizaciones no gubernamentales
ONU-REDD	Programa de las naciones unidas para la reducción de emisiones por deforestación y degradación
PIRs	Partes Interesadas Relevantes
REDD+	Reducción de emisiones por deforestación y degradación de los bosques
Ribca	Red indígena Bribri Cabecar
R-PP	Documento de preparación
SESA	Sistema de Evaluación Social y Ambiental
TDRs	Términos de Referencia
TI	Territorios Indígenas
Unafor	Unión nacional forestal

Introducción

En año 2008 Costa Rica, aplicó al FCPP y fue seleccionada para ejecutar el Readiness Plan, o el Plan de Preparación para la Reducción de Emisiones de Deforestación y Degradación Forestal. Este proyecto fue aprobado para su fase de implementación en julio 2010, mediante resolución PC2008/2 y de esta forma el país se hace acreedor de 3.6 millones de dólares mediante la donación N°TF012692 para aportar en la implementación de este plan de preparación que busca alcanzar 4 productos fundamentales:

- Un plan de Organización, consulta y queja,
- Desarrollo de la Estrategia REDD+,
- Desarrollo de un nivel de referencia,
- Desarrollo de un sistema de monitoreo y verificación.

En este contexto de elaboración de la estrategia REDD+, se desarrollan diversas actividades sociales enmarcadas en procesos definidos de consulta, el cual, para Costa Rica se realiza en tres fases claramente definidas de *información*, *pre consulta* y *consulta*. Es durante la fase de pre consulta que se desarrollan temas claves de la estrategias tales como la evaluación social y ambiental (SESA por sus siglas en inglés) y el Marco para la gestión (ESMF). A lo largo de la elaboración se desarrollan además importantes procesos de gobernanza (Comité Ejecutivo, Comisión Interinstitucional), sociales y técnicos necesarios.

Además, en el proceso de elaboración e implementación cada país debe facilitar a los actores sociales, espacios adecuados para que puedan presentar sus reclamaciones con respecto al desarrollo del proceso. Precisamente por esta razón es que Fonafifo como punto focal de la Estrategia, ha desarrollado espacios de participación y empoderamiento para que las Partes Interesadas Relevantes (PIRs) sean parte activa del proceso de implementación del Mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades. Dicho mecanismo ha sido trabajado, socializado y retroalimentado en talleres participativos con los actores, factor que ha favorecido desarrollar un procedimiento, medios de recepción y material culturalmente apropiada a los sectores sociales.

Marco contextual

Según los TDRs definidos para esta consultoría se presenta a continuación una sistematización de los aportes realizados por esta consultoría en el marco de los procesos sociales y de gobernanza desarrollados en el año 2014.

Es importante señalar que el principal producto de esta consultoría es el diseño y establecimiento del mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades que los actores sociales tendrán a su disposición para presentar trámites en relación a posibles consultas, aportes o afectaciones que tengan de REDD+.

Objetivos de la consultoría

El objetivo general y los específicos según los TDRs de esta consultoría pretenden: disponer de los servicios de un profesional en el campo de las ciencias sociales para que asista en las diversas actividades relacionadas con la implementación y seguimiento de los procesos de participación y consultas con los pueblos indígenas y diversos grupos de actores sociales, en el marco de la Estrategia REDD+, para alcanzar las metas establecidas en el R-PP Costa Rica, así como también con las políticas operacionales del Banco Mundial, Apoyo a la implementación del mecanismo de queja, Apoyo a la comisión interinstitucional y Apoyo procesos sociales estrategia REDD+.

Tareas que se deben reportar en el informe final de la consultoría

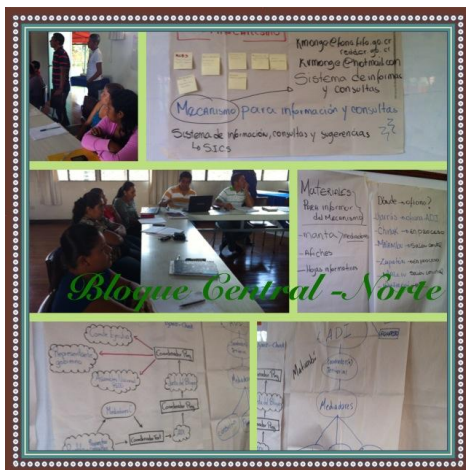
Informe final que contenga la sistematización de los avances de los diversos productos contratados.

Sistematización de principales actividades realizadas

1. El mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades de la Estrategia REDD+

Este producto se consolida en tres documentos anexos a esta sistematización que presentan de manera completa todo el trabajo realizado:

1. **Documento general del mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades para REDD+ Costa Rica:** este documento constituye una sistematización del proceso desarrollado para lograr dicho mecanismo y la propuesta general.
2. Documento denominado *Procedimiento del mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades*, el cual es la base para la implementación por parte de la CS de Fonafifo.
3. **Manual de uso para los usuarios:** es un documento tipo resumen con los aspectos más importantes para que los actores sociales se informen en relación al funcionamiento del mecanismo.



II. Gobernanza de REDD+

2.1. Comité Ejecutivo

El Comité Ejecutivo de REDD+ cuenta con la participación / representación de distintos actores sociales e institucionales que participan de REDD+. Su coordinación general fue asumida por decisión de sus miembros por el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG). Sesiona de manera ordinaria una vez al mes en las instalaciones de Fonafifo.

Como parte de los temas en agenda de sus sesiones, en el marco de esta consultoría se presentaron avances del desarrollo de actividades con actores sociales y principales avances de la elaboración del mecanismo en ocho (8) sesiones ordinarias desarrolladas en el año 2014 y reportadas en los informes entregados a lo largo del desarrollo de este contrato.

Como parte del proceso participativo desarrollado vinculado a la gobernanza y transparencia de REDD+, los representantes de los sectores indígenas, productores y sociedad civil y terrenos en sobre uso participaron de talleres realizados con grupos de actores de dichos sectores en el marco de la elaboración, retroalimentación e información del mecanismo.

2.2. Comisión Interinstitucional REDD+

La comisión interinstitucional de REDD+ la conforman 18 instituciones que tienen afinidad con actividades de REDD+. Inició su funcionamiento durante el año y desde entonces, se establecieron medios de comunicación y socialización de información tales como la plataforma de Dropbox, en ella todos los documentos importantes son subidos para que sea de acceso a los miembros.

Durante el año 2014 sesionó ordinariamente cuatro veces ordinaria, realizando aportes y retroalimentación en varios temas técnicos (algunas instituciones conformaron y participaron de mesas técnicas, tal es el caso del Sinac, Fonafifo, Micit, IMN, CiAgro, Catie, entre otros); brindaron su retroalimentación en al proceso de elaboración del mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades, elaboración de la modificación del decreto para REDD, entre otros temas. Estas instituciones conforme se avance en la elaboración e implementación de la Estrategia apoyarán de diversas formas específicas de acuerdo a su competencia.

Como parte de las labores realizadas en relación a este contrato, a lo largo del año se apoyó a la Comisión en los aspectos relacionados a logística, convocatoria, elaboración de actas, socialización de información, actualización del Dropbox compartido, entre otros. Aspectos todos reportados a lo largo de los informes anteriores.

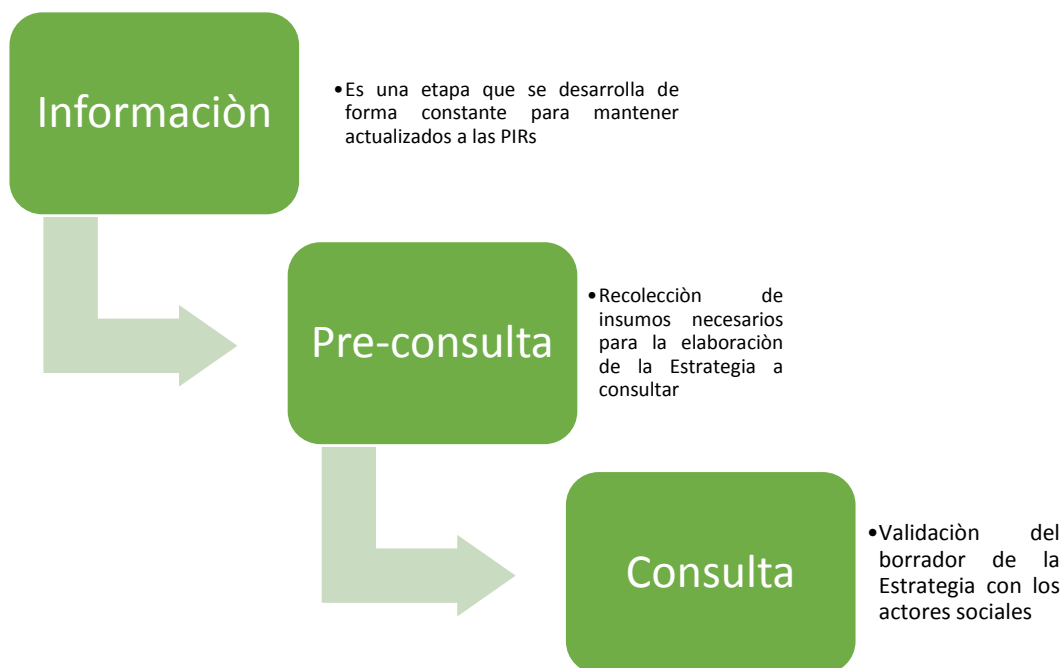
Los principales puntos de la agenda vistos en el 2014 abarcan:

- ✓ Presentación del mecanismo de información para retroalimentación
- ✓ Presentación Estrategia de Comunicación
- ✓ Incorporación del representante del ICE
- ✓ Presentación del Informe de Medio Periodo
- ✓ Presentación de roles del SINAC en REDD+
- ✓ Discusión del rol de la Comisión
- ✓ Discusión primera propuesta modificación del decreto
- ✓ Sistema de Información de Salvaguardas

No	Institución que conforma la Comisión
1	Ministerio Agricultura y Ganadería
2	Instituto Meteorológico Nacional
3	Sistema Nacional de Áreas de Conservación
4	MIDEPLAN
5	Instituto Nacional de Desarrollo Rural
6	Dirección de Presupuesto Nacional , Ministerio de Hacienda
7	Ministerio de la Vivienda y Asentamientos Humanos
8	Universidades públicas
9	Instituto Nacional de Aprendizaje
10	Instituto Nacional de Acueductos y Alcantarillados
11	Instituto Costarricense de Electricidad
12	IFAM
13	Colegio de Ingenieros Agrónomos
14	
15	ONF
16	Programa de Investigaciones Aerotransportadas (PRIAS) del Centro Nacional de Alta Tecnología
17	Fondo Nacional de Financiamiento Forestal
18	Comisión Nacional de Sostenibilidad Forestal

III. Apoyo desde esta consultoría a la organización y seguimiento a las actividades de SESA, incluyendo apoyo al proceso participativo

En Costa Rica, el proceso de consulta se define en tres etapas definidas como:



A lo largo de estas etapas se desarrollan de forma paralela diversas actividades sociales, técnicas y de comunicación que tienen como fin obtener los insumos requeridos para desarrollar los diferentes componentes y requisitos en miras de elaborar la Estrategia.

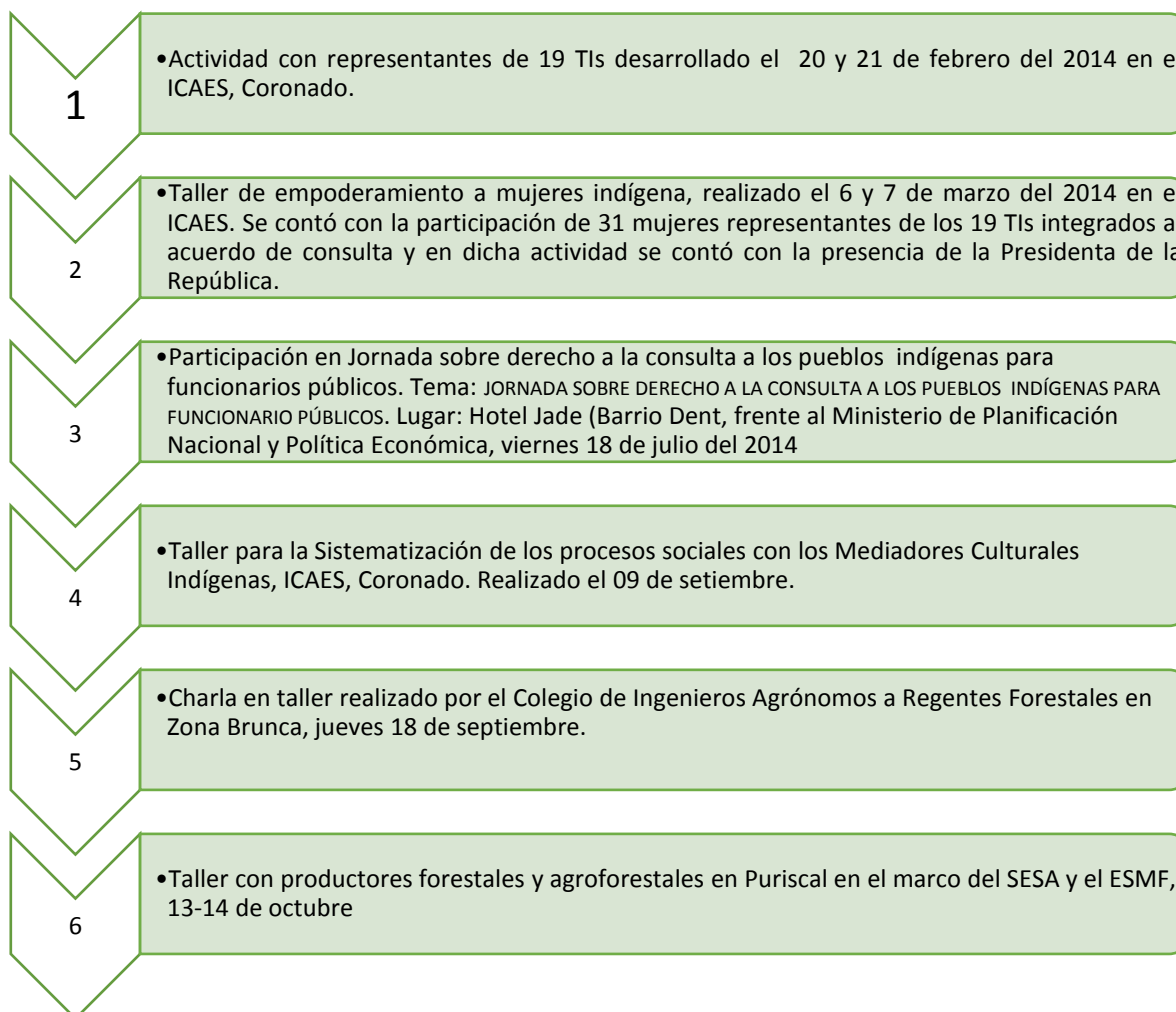
3.1. Actividades con actores sociales

Durante el año 2014 se desarrollaron importantes actividades con los actores sociales que conforman las PIRs de REDD+ en el marco del proceso de información y pre-consulta.

Los encuentros indígenas contaron con la participación de representantes de sectores indígenas, equipo técnico, personal de Fonafifo, de instituciones vinculadas y, además, se contó con la participación de la Presidenta de la República.

Por su parte, con el sector de productores forestales y agroforestales también se realizaron diferentes encuentros, que permitieron la recolección de insumos para el Sistema de evaluación social y ambiental (SESA).

Tal y como se reportó en los informes anteriores de este contrato por consultoría, en relación al apoyo brindado durante el presente contrato a estas actividades destacan los aportes y participación en:



En este sentido, el Fonafifo a través del equipo técnico de REDD+ logró importantes avances en el trabajo con grupos sociales que permitieron insumos para la elaboración de la Estrategia.

Estos logros e insumos van vinculados a temas claves tales como:

- Rendición de cuentas y transparencia de los procesos desarrollados a través de actualización e información con los actores, presentación de informes del CE (en el sector indígena),
- Vinculo de los jefes del Fonafifo con las PIRs fortaleciendo lazos de confianza y compromiso con los actores,
- Retroalimentación de los actores al mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades,
- Fortalecimiento del programa de mediadores culturales
- Involucramiento de la mujer indígena en el proceso REDD+ para fortalecer su empoderamiento y participación en la elaboración de la Estrategia
- Se realizó un diálogo en torno al estudio para articular las políticas y normativas nacionales e internacionales en el tema de género y ecosistemas forestales como apoyo para la preparación de la Estrategia Nacional REDD+ de Costa Rica.
- La participación y actualización de Fonafifo y el equipo REDD en el tema del Derecho a la Consulta, capacitación organizada por el gobierno y dirigida a representantes de instituciones públicas que trabajan en temas de consulta a poblaciones indígenas. Se contó con la participación de exponentes de Canadá y Perú que presentaron sus experiencias en el tema.
- Mediadores culturales capacitados para iniciar la sistematización de los procesos sociales informativos que se realicen en sus TIs. El encuentro permitió además obtener un Instrumento para la sistematización validado por los asistentes
- Inicio del proceso de empoderamiento y articulación de las mujeres indígenas, sirviendo el encuentro para iniciar el proceso de búsqueda de financiamiento a la propuesta de talleres con enfoque de género en temas REDD+ de las mujeres del Bloque Indígena Ribca.
- Vinculación del equipo técnico de REDD+ en el proceso desarrollado por el Catie de Mediadores culturales indígenas. En este sentido el equipo apoyó su capacitación brindando charlas sobre REDD+ y aclarando consultas relacionadas.
- Apoyo del equipo de la secretaría al CiAgro en el proceso de capacitación a regentes forestales, apoyando en la presentación de la charla en relación a REDD+.

Adicionalmente, en el marco de ejecución de esta consultoría se apoyaron actividades generales como charlas a mediadores culturales, realización de taller de sistematización a coordinadores de bloque indígena. Mi participación como consultora en las actividades desarrolladas generaron insumos tales como ayudas memorias / sistematización de dichas actividades, memoria fotográfica, entre otros.



3.2. Actividades de apoyo a los procesos sociales, sistematización y el SESA

Aspectos más relevantes importantes de retomar en este informe final que sistematiza los logros de la consultoría:

- ✓ **En el marco de elaboración del SESA y el ESMF** la Secretaría en conjunto con el consultor especialista contratado para desarrollar temas técnicos (consultor financiado por la agencia cooperante GiZ), realizaron talleres con el sector de productores forestales y agroforestales en todas las regiones del país. Por parte de esta consultoría se apoyó en logística de reuniones efectuadas con grupos de

productores previamente y de manera más específica en la recolección de insumos en el taller efectuado el 13 de octubre en la zona de Puriscal en el marco del SESA.

- ✓ **Mapa de actores socializado y retroalimentado** por la PIRs: se dispone de un mapa de actores socializado en el sitio web y base de datos de contactos, se recibieron comentarios y retroalimentaciones y se incorporaron al documento.
- ✓ **Apoyo técnico a los actores indígenas para elaborar un mapa de actores de sus TIs:** se capacitó a los coordinadores de bloque con el fin de apoyarles en el diseño del mapa de actores que tenían como requisito en sus contrataciones y que el mismo responda a las necesidades de información respecto a sus actores para apoyar el proceso de consulta.
- ✓ **Trabajo con Mujeres de Acomuita:** este es un logro importante que se remonta al taller de empoderamiento realizado en mayo del 2014. Desde entonces se les brindó acompañamiento a las mujeres representantes de dicha asociación para la elaboración de una propuesta con enfoque de género. Dicha propuesta obtuvo visto bueno de GiZ para apoyar en su financiamiento. Por aspectos administrativos, se acordó iniciar el proceso con ocho talleres, para lo cual se brindó seguimiento y acompañamiento en aspectos tales como la elaboración de la propuesta, presupuesto, comunicación con la representante de GiZ Salvador responsable del proceso, y la entrega de los documentos solicitados.
- ✓ En referencia a procesos de sistematización: en el segundo semestre del 2014 se apoyó la labor del coordinador social en el proceso de capacitación, validación de instrumento y réplica del taller con los grupos de actores sociales. Dicha herramienta tiene como objetivo apoyar los insumos requeridos para el SESA y el ESMF.
- ✓ Se apoyó además en la revisión de ofertas para la contratación de un consultor especialista para el SESA.

3.3. Equipo técnico de la Secretaría REDD+

Coordinación de equipo con la Secretaría REDD+

El equipo REDD+ se caracteriza por ser un grupo de trabajo muy interdisciplinario, donde convergen profesionales de áreas forestales, sociales, de comunicación, administración, entre otras. Gracias a la efectiva comunicación existente en equipo es posible la integración de todos en la obtención de metas en común pese a disponer todos de productos específicos en los contratos.

Para finalizar este contrato es importante mencionar logros importantes a nivel de equipo que ha favorecido el trabajo y los productos alcanzados en este consultoría:

- ✓ El trabajo realizado a través de reuniones de equipo programadas semanalmente, así como de reuniones informales entre los diferentes consultores ha permitido esclarecer y analizar temas relevantes en el marco de los procesos participativos de consulta.
- ✓ El trabajo con el coordinar social ha sido muy importante en el sentido de coordinar y obtener retroalimentación para la elaboración de actividades del mecanismo. Así también, para la información y divulgación del piloto del mecanismo, se utilizaron y generan espacios que son aprovechados para abordar temas del SESA y del Mecanismo.
- ✓ Por su parte, con la especialista en comunicación la coordinación de actividades y el apoyo y retroalimentación para la elaboración de materiales informativos para los sectores indígenas y de productores fue sumamente importante.
- ✓ En la realización de talleres con grupos sociales, fue de gran apoyo el trabajo en conjunto con la consultora responsable de temas administrativos y de la asistente de la coordinación general.
- ✓ Además, fue sumamente valioso el aporte brindado por funcionarios de Fonafifo, específicamente la coordinación con el director del departamento del PSA para las capacitaciones a los regionales del Fonafifo para la implementación del mecanismo, el departamento de adquisiciones, así como con las especialistas de la Contraloría

de Servicios de la institución, con quienes se trabajó en la elaboración del procedimiento en concordancia con los procedimientos internos de la institución para institucionalizar el mecanismo. Adicionalmente, se logró un apoyo por parte de la coordinadora del sistema de salvaguardas para apoyar la impresión de material y la realización de talleres fundamentales para el establecimiento del mecanismo.

Conclusiones generales

Se ha logrado importantes avances con los actores sociales, con el sector de productores se tienen un mayor nivel de confianza en los procesos sociales que se realizan. Los actores sociales han tenido la oportunidad de brindar importantes aportes que serán un insumo valioso a la estrategia.

El aporte que REDD+ trae a sus PIRs va más allá de los beneficios económicos que genere en su implementación, sino que a lo largo del desarrollo de las actividades y fases, los grupos sociales se han fortalecido, empoderado, capacitado en temas importantes y organizado para participar en el proceso. Esto será clave para futuros proyectos que el país emprenda.

Se estableció un mecanismo para que las PIRs presenten sus trámites de información, retroalimentación e inconformidades en relación a REDD+ que responde a sus condiciones y expectativas. Dicho mecanismo se institucionaliza y garantizará de esta manera el respeto de los derechos de las PIRs y el marco legal nacional. Las expectativas de los actores sociales van relacionadas a su necesidad de disponer de un canal de comunicación que sea efectivo, transparente y sencillo.

Recomendaciones generales

Se recomienda dar seguimiento a la implementación del mecanismo y que el equipo técnico de REDD+ una vez que tenga claramente definidos puntos frágiles y de posible controversia para la implementación plena de REDD+ retroalimente a la Contraloría de Servicios.

Además, es importante que el equipo técnico considere y brinde seguimiento a las recomendaciones del documento general del mecanismo, principalmente al abordaje con los grupos indígenas que se integran al proceso de consulta finalizado este contrato.

Anexos

Constituyen anexos de este informe final de consultoría los correspondientes al establecimiento del mecanismo:

1. Documento general del mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades para REDD+ Costa Rica
2. Documento denominado *Procedimiento del mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades*, el cual es la base para la implementación por parte de la CS de Fonafifo.
3. Manual de uso para los usuarios



REDD+

COSTA RICA

REDUCCIÓN DE EMISIONES
POR DEFORESTACIÓN Y
DEGRADACIÓN DEL BOSQUE
Y MÁS.

Manual de uso del
Mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades de REDD+
Implementado por la Contraloría de Servicios de Fonafifo para las Partes Interesadas
Relevantes de la Estrategia REDD+ Costa Rica
Abril del 2015

Contenido

I.	Introducción	3
II.	Definiciones	3
III.	Responsabilidades	5
IV.	Principios que orientan la implementación del mecanismo	5
V.	El derecho de petición	6
VI.	Medios de recepción del mecanismo.....	7
VII.	Información importante para los usuarios del mecanismo.....	9

I. Introducción

La estrategia REDD+ constituye una de las acciones más significativas por las que ha apostado el país para fortalecer sus políticas y acciones de lucha contra la deforestación y degradación de bosques, así como para mejorar sus reservas de carbono forestal. En el año 2008, Costa Rica elaboró una propuesta para la Preparación del Readiness conocida como R-PP (por sus siglas en inglés). Para el proceso de diseño y elaboración de la estrategia, así como para su plena implementación, es importante la participación activa e informada de los grupos sociales que constituyen las Partes Interesadas Relevantes de REDD+.

Como parte de los requisitos establecidos a los países REDD y en el resguardo y cumplimiento de las salvaguardas sociales y ambientales establecidas por el Fondo del Carbono (FCPF), el país facilitará a los actores los espacios adecuados para que puedan presentar sus consultas, aportes e inconformidades con respecto a la Estrategia. Por tal razón, Fonafifo como punto focal de la Estrategia, ha procurado generar espacios de participación y empoderamiento para que las PIRs sean parte activa del proceso de elaboración del modelo de implementación del Mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades para temas de REDD+.

Dicho mecanismo, ha considerado los aportes de los actores sociales y es respetuoso del marco legal nacional institucional, siendo implementado por la Contraloría de Servicios de Fonafifo según la normativa vigente y en respeto a los derechos de las PIR como un modelo culturalmente apropiado, realizando una variación en los canales de recepción que permita la accesibilidad a él de todas las comunidades indígenas sujetas a la consulta para REDD+, a través de 3 medios claves: ADIs (legalmente reconocidas en el país como ente de gobernanza indígena), coordinadores territoriales y mediadores culturales.

Este mecanismo de consulta será puesto a disposición de las PIRs durante la fase de consulta para dar trámite de atención y seguimiento, a las solicitudes de aclaración, inconformidades y retroalimentación asociadas a la implementación del R-PP para el diseño de la Estrategia REDD+ en todas las fases subsiguientes de pilotaje y plena implementación. A continuación se presenta una guía general de orientación que facilite a las PIRs el uso del sistema.

II. Definiciones

Las definiciones que se presentan a continuación se utilizan en la guía de procedimiento bajo la cual se implementa el mecanismo por la Contraloría de Servicios.

Contraloría de Servicios (CS): es la entidad encargada de administrar mecanismos de participación ciudadana a través de los cuales los usuarios de Fonafifo puedan ejercer su derecho de petición o consulta respecto a la calidad, oportunidad y forma de atención en que la institución ofrece sus servicios y brindar información que oriente y optimice el contacto de los usuarios con la institución, garantizando una pronta y adecuada respuesta a las inquietudes que se plantean.

Cliente institucional: se refiere a todo actor social que constituya una Parte interesada relevante de la Estrategia REDD+

Consulta o aclaración: es aquella solicitud o petición de información que haga cualquier PIR con el fin de aclarar dudas acerca de los servicios que se ofrecen por parte de la Secretaría Ejecutiva del Proyecto y sus dependencias o programas, sus alcances, su participación en la estrategia, responsabilidades y cualquier otra inquietud que pueda surgir asociada a la Estrategia REDD+..

Retroalimentación: se refiere al aporte que brinde la PIR sobre el desarrollo, construcción o implementación de la Estrategia Nacional REDD+

Inconformidad: se refiere a la manifestación oral o escrita formulada por una PIR que exprese molestia o disconformidad en relación al proceso de implementación de la Estrategia REDD+ o alguna de sus actividades.

Consultante: es cualquier persona física o jurídica, nacional o extranjero, en general denominado Parte Interesada Relevante que presenta una consulta ante Fonafifo a través de los diferentes canales de recepción que se establezcan en relación a REDD+.

Generador de la inconformidad o reclamante: se refiere a la Parte Interesada Relevante (PIR) a quien se le atribuye ser quien produce una posible inconformidad o denuncia ante la Contraloría de Servicios, durante la implementación de la Estrategia REDD+.

Presentación de Pruebas de descargo: se refiere a la oportunidad y derecho que constitucionalmente tiene la persona generadora de la inconformidad de presentar ante la Contraloría de Servicios de Fonafifo los elementos probatorios a su favor y permitidos por Ley, que faciliten aclarar los alcances del reclamo presentado. Estas pruebas pueden ser de diverso tipo, presentadas de forma digital o física.

Persona gestionante: es la persona física o jurídica, nacional o extranjero que realiza ante la Contraloría de Servicios un trámite de información, retroalimentación e inconformidad en relación a REDD+.

R-PP: Documento guía que establece los lineamientos, actividades y acciones generales base que se realizarán para el desarrollo de la Estrategia Nacional de Reducción de Emisiones por Deforestación y Degradación de Bosques.

REDD+: Reducción de Emisiones por Deforestación y Degradación de Bosques, Aumento en los Reservorios de Carbono y Conservación y Manejo Sostenible de los bosques.

PIR: Parte interesada relevante de la Estrategia REDD+

Asociación de Desarrollo Indígena (ADIs): las Asociaciones de Desarrollo Integral tienen la representación legal de las Comunidades Indígenas y actúan como gobierno local de éstas según la Ley No. 13568-C-G de 30 de abril de 1982.

Mediador cultural: persona indígena que ha participado de un proceso de capacitación en relación cambio climático y REDD+, habla su lengua natal y el español (oral y escrito), dotado de material informativo de REDD+ para apoyar el proceso de información en su comunidad. Como los mediadores estarán a nivel de actividades de las comunidades, tendrán la función de recoger y devolver las inquietudes de los pobladores.

III. Responsabilidades

La implementación de este sistema será responsabilidad de la Contraloría de Servicios de Fonafifo. Para su implementación, los diferentes departamentos e instancias institucionales brindarán el apoyo que sea requerido para garantizar el acceso y la efectiva operatividad del sistema de recepción de consultas, retroalimentación e inconformidades que las PIRs presenten en relación al diseño e implementación de la Estrategia REDD+.

Por lo tanto, son responsabilidades de la Contraloría de Servicios:

- ✓ Supervisar e implementará el sistema, dando la debida gestión a los trámites que se presenten por las PIR de la Estrategia REDD+ a través de los diferentes canales de recepción disponibles para garantizar una resolución oportuna
- ✓ Velar por el cumplimiento del debido proceso según lo establecen sus propias directrices de funcionamiento.
- ✓ Se encargará de notificar las resoluciones de los trámites a las PIRs.
- ✓ Mantener actualizado el sistema de información sobre el estado en que se encuentren los trámites presentados por la PIRs.
- ✓ Mantener un adecuado control de los canales de recepción habilitados de forma física y virtual para la recepción de los trámites.
- ✓ Realizar reuniones con los actores sociales cuando el caso amerite para la solución de conflictos.

Además, son responsabilidades de las PIRs:

- ✓ Buscar el medio de recepción que mejor se adapte a sus condiciones y necesidades para expresar sus consultas e inconformidades
- ✓ Brindar de forma respetuosa, clara y sencilla toda la información que se le solicite en el formulario para facilitar la pronta atención y notificación de su trámite
- ✓ Aprovechar los espacios que se brinden para información, rendición de cuentas y transparencia de manera adecuada.
- ✓ Dispuesto y abierto a procesos de diálogo y negociación para la resolución oportuna de inconformidades.

IV. Principios que orientan la implementación del mecanismo

El espacio de participación para las PIRs es caracterizado por el dialogo y la comunicación asertiva, con procesos claros y sencillos que garanticen el acceso de todos los actores involucrados de forma equitativa, legítima y transparente. El modelo de implementación respeta los procedimientos dados por Ley para el funcionamiento de las Contralorías de Servicio de las instituciones públicas del país y los derechos de las PIRs a expresar sus consultas e inconformidades con el desarrollo del proceso REDD+ en búsqueda de soluciones que favorezcan la calidad del servicio y de los procesos que se realicen en el marco de la implementación de REDD.

En este sentido, se entiende para cada principio:

- **Equidad:** que brinde un trato igual a los actores que constituyen una PIR, brindando igual posibilidad de acceso e información a todos sus usuarios.
- **Respeto a los derechos:** respetuoso de la Ley vigente y las normas de funcionamiento institucional para su ejecución, así como respetuoso de los derechos de los actores sociales, en este sentido, se incluye que sea culturalmente apropiado.
- **Aprendizaje continuo:** es un mecanismo flexible que permita siempre a través de la retroalimentación, una mejora constante para el bienestar de sus usuarios y su ejecutor.
- **Participación:** considera un trabajo participativo donde los actores retroalimenten los procesos y que permita garantizar un modelo de implementación del mecanismo culturalmente apropiado para todas las PIRs.
- **Legitimidad:** se debe garantizar a las PIR la legitimidad del proceso a través de procesos confiables, transparentes e imparciales, siendo implementado según las disposiciones y mandatos legales establecidos en el país para este tipo de servicios.
- **Accesibilidad:** garantizar a los actores sociales una efectiva comunicación con el equipo responsable de su ejecución, apropiadamente difundido y con diferentes canales de acceso para su uso cuando la PIR lo requiera.
- **Claridad:** el mecanismo debe siempre caracterizarse por un modelo de implementación sencillo, claro y ágil en sus procedimientos y plazos, que permita a los actores sociales su comprensión y uso.
- **Transparencia:** una rendición de cuentas y acceso a información para los actores sociales garantizará que se desarrollen procesos transparentes y neutros en la implementación del mecanismo.

V. El derecho de petición

Entiéndase quiénes tienen derecho a utilizar el mecanismo:

Según el artículo 27 de la *Constitución Política de la República de Costa Rica* del 7 de noviembre de 1949 y tal como lo cita el documento “Normativa sobre la atención del derecho de petición”¹, la Contraloría de Servicios

“todo ciudadano, independientemente de su nacionalidad, puede ejercer el derecho de petición, individual o colectivamente, en los términos y con los efectos establecidos por la normativa y sin que de su ejercicio pueda derivarse ningún perjuicio o sanción para el

¹ Normativa sobre la atención del derecho de petición. Contraloría de Servicios, Fondo Nacional de Financiamiento Forestal. Documento sin fecha. Disponible a los usuarios en el sitio web: http://www.fonafifo.go.cr/contactenos/Contraloria/C_peticion.pdf

petionario. Se dispone además que el derecho de petición podrá ejercerse ante cualquier institución, administración pública o autoridad pública, tanto del sector centralizado como descentralizado del Estado, así como aquellos entes públicos, con personalidad jurídica y capacidad de derecho público y privado, respecto de las materias de su competencia, cualquiera que sea el ámbito institucional, territorial o funcional de esta. Incluso procederá el derecho de petición ante sujetos de derecho privado cuando estos ejerciten alguna actividad de interés público, administren y/o manejen fondos públicos o ejerzan alguna potestad pública de forma temporal o permanente...”

Es decir, según lo anterior, todo ciudadano costarricense y extranjero que desee manifestar una solicitud de información, presentar una inconformidad o bien, realizar algún aporte respecto a la implementación de REDD+ CR puede utilizar cualquiera de los medios de recepción dispuestos para tal fin en este mecanismo, hacerlo directamente a través de los canales de recepción de la Contraloría de Servicios o bien, utilizar cualquier otra instancia o autoridad pública.

VI. Medios de recepción del mecanismo

En cuanto a los medios disponibles para la presentación de solicitudes cabe destacar que toda vez que una PIR se vea en la necesidad de plantear una consulta o inconformidad ante la Contraloría de Servicios, podrá utilizar cualquiera de los medios de comunicación que tenga a su alcance, a saber:

1. **Línea telefónica:** los actores pueden comunicarse al



Teléfono: 800-3662-3436

2. **Formulario en línea:** en el sitio web de REDD+ se dispone de una sección para que las PIRs accedan un formulario y presenten su consulta, retroalimentación o inconformidad con respecto al proceso de REDD+. Este formulario es genérico para el uso de todas las PIRs. Además, esta plataforma dispone de una opción para consultar el estado de los trámites presentados a través del sitio web y enviará automáticamente al actor social una copia del formulario al correo electrónico que haya brindado.

Sitio web: <http://reddcr.go.cr/es>

3. **Buzones ubicados en las oficinas regionales de Fonafifo para la recepción de los formularios:** acá se puede solicitar y entregar el formulario.

Oficina Regional	Teléfono	Horario	Ubicación física
San José 01 y 02	2545-3584 ó 2545-3586 / 2545-3590 ó 2545-3595	7am a 3pm	Edificio del I F AM "Armando Arauz", 200 metros oeste, 100 metros Sur y 200 metros Oeste de Plaza Lincoln (frente a INDER, antiguo IDA), San Vicente de Moravia, San José

Cañas	2668-6058 ó 2668-6059	8am a 4pm	75 Oeste de Minae Cañas Guanacaste
Nicoya	2686-6876 ó 2686-6852	8am a 4pm	Oficina Regional de SINAC Nicoya
San Carlos	2461-0331 ó 2461-0343	8am a 4pm	Dirección Regional del SINAC Arenal Huetar Norte - Ciudad Quesada
Caribe-Norte (Sarapiquí)	2766-7202 ó 2766-7198	8am a 4pm	Puerto Viejo de Sarapiquí , Cruce de la y griega , frete a Servi-centro las Águilas
Limón	2795-1555 ó 2795-1849	7am a 3pm	Limón Centro Barrio Corales Edificio MAG -MINAE
Palmar Norte	2786-6551 ó 2786-6557	7am a 3pm	Altos del Banco de Costa Rica Palmar Norte
Caribe-Norte (Pococí)	2710-1421 ó 2710-1542	8am a 4pm	Oficina Dirección Regional del SINAC Área de Conservación Tortuguero Guápiles

Fuente: Fondo Nacional de Financiamiento Forestal (Fonafifo), 2014.

4. Recepción en oficina sub regionales del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG)

Mediante la colaboración del MAG, se dispone de formularios en sus oficinas de extensión agropecuaria a nivel nacional, en donde los actores sociales pueden solicitar y entregar el formulario una vez completado. Todo el proceso posterior es competencia y responsabilidad de Fonafifo como punto focal de la Estrategia.

5. **Correo electrónico:** El actor que realice la acción puede enviarla directamente a la Secretaría REDD+ y Contraloría de Servicios de Fonafifo o bien utilizar este medio para dar seguimiento a sus acciones presentadas.

Forma electrónica	info@reddcr.go.cr
--------------------------	--

6. **Recepción física directa en la CS:** El actor social puede apersonarse a la Contraloría de Servicios de Fonafifo y presentar su trámite directamente en dicha instancia.

Forma física	Oficina de la Contraloría de Servicios, Fonafifo. Moravia: segundo piso del Edificio del IFAM, contiguo a la Escuela Nacional de Música.
---------------------	--

7. **Otros medios de recepción establecidos por la Contraloría de Servicios de Fonafifo:** las PIRs dispondrán válidamente de todos los canales de recepción establecidos por la Contraloría de Servicios de Fonafifo.

Otros medios	<p>A través del formulario de la Contraloría disponible en:</p> <p>http://www.fonafifo.go.cr/contactenos/contraloria.html</p> <p>Chat en línea disponible en:</p>
---------------------	--

8. **Medios de recepción en Territorios Indígenas:** Se establecieron para facilidad de las comunidades indígenas los siguientes medios de recepción:

Medios de recepción en comunidades indígenas	<ul style="list-style-type: none">✓ ADIs: cada ADI de territorio de los bloques: Cabécar, Bribri, Guaymí o Ngâbe, Huetar (Guatuso o Maleku), Térraba o Teribe y Chorotega disponen de formularios físicos para los miembros de sus comunidades.✓ Mediadores culturales✓ Coordinadores territoriales
---	---

VII. Información importante para los usuarios del mecanismo

En qué momento puede presentarse un trámite para solicitar información, presentar una retroalimentación o inconformidad:

Toda petición de información y trámite de inconformidad respecto a la implementación del R-PP podrá ser efectuada, cuando el consultante o reclamante estime que se afectan directa o indirectamente sus intereses con la respectiva fundamentación. Entonces, la Contraloría de Servicios analizará el contenido de la consulta o motivo de la inconformidad para determinar el órgano competente para proceder al traslado de la solicitud al jerarca que corresponda, a fin de solicitar los criterios técnicos necesarios para generar una propuesta de respuesta a los usuarios.

Suministro de Información

La persona consultante o reclamante debe suministrar información que permita a la Contraloría analizar su trámite, generar una respuesta y dar notificación de la resolución posteriormente.

Los requisitos mínimos a cumplir son:

- ✓ Identificación de la persona gestionante: nombre y apellidos en caso de ser persona física o bien, nombre de la organización que le representa.
- ✓ Asimismo, indicar detalladamente información de contacto tales como: la dirección exacta de su residencia, medio electrónico en que pueda recibir notificaciones, y número de teléfono en el que pueda contactársele con facilidad, así como cualquier otro medio de contacto que le sea posible.
- ✓ Deberá especificar el sector social al que representa.
- ✓ Detalle de la situación que generó la disconformidad, queja, consulta y/o sugerencia de forma clara y sencilla.
- ✓ Cualquier elemento de prueba o referencia que facilite y sustente la investigación preliminar

Cuando quien presente la inconformidad lo haga de manera anónima está no se considerará de recibo para gestionar y de inmediato se dará por cerrado el trámite, si por el contrario la persona brinda los datos que se solicitan en el formulario establecido, el trámite puede gestionarse correctamente.

Plazos en la recepción, resolución y/o respuesta

Si presenta su trámite a través de los medios electrónicos (formulario en el sitio web, correo electrónico, chat, otro) o bien de forma telefónica o física directa con la Contraloría en su oficina central de Fonafifo, el formulario ingresa directamente a la Contraloría y el tiempo de resolución y/o respuesta puede ser más corto.

Si el formulario es entregado utilizando cualquier medio de recepción en oficinas de Fonafifo o MAG a nivel nacional o bien en los medios de recepción ubicados en territorios indígenas, el plazo de resolución y/o respuesta inicia una vez que el responsable de la Contraloría confirma la recepción del formulario.

En cualquiera de los casos, se dispone de un plazo estipulado por ley de 5 días hábiles para responder a la persona reclamante y que pueden ser prolongables hasta 15 o 30 días hábiles en casos especiales que lo ameriten, mismos que cuentan a partir del día hábil siguiente a la recepción del formulario por parte de la Contraloría y a la remisión del oficio, llamada o correo electrónico por medio del cual se notifica a la persona generadora de la inconformidad el recibido de su trámite.

Notificación de la resolución y/o respuesta

La Contraloría notificará al gestionante la resolución o respuesta emitida en relación a su consulta o inconformidad a los medios de comunicación (correo electrónico, teléfono, fax, dirección física) que este haya brindado para ser contactado al momento de llenar el formulario del trámite. En cualquier caso, el especialista de la Contraloría estará atento a confirmar la recepción del oficio de respuesta para poder dar por *notificado* el caso en el archivo del expediente.

Valoración preliminar

El funcionario de la Contraloría de Servicios, responsable de la atención de la solicitud, previo a darle trámite realizará una investigación preliminar que le permita, utilizando los medios institucionalmente establecidos, determinar fehacientemente la naturaleza del reclamo o consulta, sus alcances y la tramitación que corresponda.

Confidencialidad

La PIR tiene el derecho de presentar su trámite de forma personal o mediante representación de alguna asociación y/o organización que le represente. En cualquier caso, el archivo del trámite es confidencial y de acceso solo para la Contraloría de Servicios y el usuario.

Acciones de seguimiento

La PIR podrá dar seguimiento a su trámite presentado a través de la plataforma en la página www.reddcr.go.cr en el mismo sitio, para todas las demás formas de recepción puede comunicarse a la oficina de la Contraloría de forma telefónica, por correo electrónico, chat en línea o de manera presencial.

Una vez comunicada la resolución del trámite a la PIR, si el mismo considera la respuesta no satisfactoria, se deberá dejar constancia de ello en expediente y deberá ampliarse la etapa para investigación y resolución con los criterios técnicos que si reúnan las condiciones que permitan volver a generar respuesta al actor.

Para todos los casos, es posible que la respuesta a la inconformidad que presentó la PIR no se gestione de manera escrita, sino a través de reuniones de negociación en presencia de un equipo técnico que la Contraloría considere oportuno, tomando acta de dicho encuentro para el respaldo del archivo del trámite.

11. Informes

La Contraloría de Servicios ofrecerá informes de rendición de cuentas y transparencia a las PIR dos veces al año: en los meses de julio (informe de medio periodo) y enero (informe anual). Los informes brindarán información del total de casos ingresados y desagregados por sector, el estatus de cada uno, si se trató de una solicitud de información o inconformidad y el motivo que origino la petición, agrupados en categorías a ser definidas conforme se avance en la implementación del sistema, además, de recomendaciones de mejora a la coordinación general de la Estrategia en caso de ser necesario. El documento anual constituirá un insumo para el informe que la Contraloría de Servicios presenta ante el Mideplan en relación al cumplimiento de sus indicadores de gestión.

Los dos informes ordinarios, así como cualquier otro informe extraordinario que la Contraloría de Servicios realice respecto a la implementación de este mecanismo, serán socializados al ente de gobernanza de la Estrategia REDD+, a las PIR en el sitio web: www.reddcr.co.cr y www.fonafifo.go.cr

Evaluación de las PIR y autoevaluaciones generales para mejoras del sistema

La Contraloría, considerará como insumo importante para la evaluación del funcionamiento del sistema, aquellos trámites que presenten los actores respecto a retroalimentación e inconformidad en relación a REDD+. En este sentido, estos trámites permitirán incorporar acciones de mejora del sistema (y su procedimiento) y recomendaciones para la implementación de REDD+ en sus informes o cuando el contralor lo considere necesario.

De igual forma, en caso de requerirse, la Contraloría de Servicios podrá realizar encuestas de evaluación respecto a la implementación del mecanismo en el sitio web www.reddcr.co.cr y www.fonafifo.go.cr



REDD+

COSTA RICA

REDUCCIÓN DE EMISIONES
POR DEFORESTACIÓN Y
DEGRADACIÓN DEL BOSQUE
Y MÁS.

Procedimiento

Mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades de REDD+
Implementado por la Contraloría de Servicios de Fonafifo para las Partes Interesadas
Relevantes de la Estrategia REDD+ Costa Rica
Abril del 2015

Grupo de Trabajo REDD	Código P. R-PP 01
<p data-bbox="342 310 695 342">Procedimiento final¹ para el:</p> <p data-bbox="250 386 786 489">Mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades de REDD+</p>	<p data-bbox="841 207 1451 270">Actualización realizada por: Licda. Karol Monge Hernández, Consultora de la Secretaría REDD+</p> <p data-bbox="841 315 1015 346">Aprobado por:</p> <p data-bbox="841 390 1268 453">Representante CS: Natalia Vega Jara Contralora de Servicios, FONAFIFO</p> <p data-bbox="841 497 1451 560">Coordinación General REDD+: Alexandra Sáenz Faerron</p>
<p data-bbox="224 678 613 709">Procedimiento segunda versión</p>	<p data-bbox="841 642 1065 674">Fecha: marzo 2015</p>

1. Introducción

La estrategia REDD+ constituye una de las acciones más significativas por las que ha apostado el país para fortalecer sus políticas y acciones de lucha contra la deforestación y degradación de bosques, así como para mejorar sus reservas de carbono forestal. En el año 2008, Costa Rica elaboró una propuesta para la Preparación del Readiness conocida como R-PP. Para el proceso de diseño y elaboración de la estrategia, así como para su plena implementación, es importante la participación activa e informada de los grupos sociales que constituyen las Partes Interesadas Relevantes de REDD+.

Como parte de los requisitos establecidos a los países REDD y en el resguardo y cumplimiento de las salvaguardas sociales y ambientales establecidas por el Fondo del Carbono (FCPF), el país facilitará a los actores los espacios adecuados para que puedan presentar sus consultas, aportes e inconformidades con respecto a la Estrategia. Por tal razón, Fonafifo como punto focal de la Estrategia, ha procurado generar espacios de participación y empoderamiento para que las PIRs sean parte activa del proceso de elaboración del modelo de implementación del Mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades para temas de REDD+.

¹Este Procedimiento es una actualización y mejora sobre el procedimiento **“Trámite de atención y seguimiento a consultas e inconformidades asociadas con la implementación de la Estrategia REDD+ Costa Rica”**. Realizado por: Licda. Natalia Vega Jara, Contralora de Servicios FONAFIFO. Aprobado por: Alexandra Sáenz Faerron, Directora del Proyecto REDD+, Costa Rica. Primera edición, 29 agosto, 2011.

Dicho mecanismo, ha considerado los aportes de los actores sociales y es respetuoso del marco legal nacional institucional, siendo implementado por la Contraloría de Servicios de Fonafifo según la normativa vigente y en respeto a los derechos de las PIR como un modelo culturalmente apropiado, realizando una variación en los canales de recepción que permita la accesibilidad a él de todas las comunidades indígenas sujetas a la consulta para REDD+, a través de 3 medios claves: ADIs (legalmente reconocidas en el país como ente de gobernanza indígena), coordinadores territoriales y mediadores culturales.

Este mecanismo de consulta será puesto a disposición de las PIRs durante la fase de consulta para dar trámite de atención y seguimiento, a las solicitudes de aclaración, inconformidades y retroalimentación asociadas a la implementación del R-PP para el diseño de la Estrategia REDD+ en todas las fases subsiguientes de pilotaje y plena implementación.

De esta forma, la Estrategia REDD+ para Costa Rica será el resultado de un proceso de diálogo que involucre directamente a pueblos que dependen de los bosques, organizaciones de la sociedad civil, cámaras empresariales del sector privado, universidades y las entidades competentes del sector gubernamental todos con sus respectivos intereses de naturaleza ética, económica, social, de desarrollo, cultural, política, entre otros; y que estará orientada bajo el principio de la sana discusión, y el espacio para solicitar y recibir oportunamente información que motive al logro de alianzas en torno a los mejores intereses nacionales.

La experiencia y capacidades de la Contraloría y su habilidad para velar por la calidad de los servicios, la satisfacción de los usuarios y el uso racional de los recursos públicos, será un elemento adicional del que se servirá el Grupo de Trabajo para procurar una implementación que logre sus objetivos sobre la base de la conciencia, acuerdos y compromiso de todos los involucrados; pues esta entidad tendrá la tarea de implementar el mecanismo a través del cual se atiendan los trámite de todas las solicitudes de información, inconformidades y retroalimentación que en torno a la estrategia los actores presenten, con miras a asegurar la resolución más favorable de cada uno de los casos, en consistencia con sus principios, fines, objetivos y marco legal que le respalda.

2. Objetivo

Establecer los lineamientos que permitan a la Contraloría de Servicios de Fonafifo, la implementación de un mecanismo culturalmente apropiado para recibir y atender de forma oportuna las consultas e inconformidades de las Partes Interesadas Relevantes –PIR- en el marco de la elaboración e implementación de la Estrategia REDD+.

3. Alcance

Estos lineamientos aplican para las Partes Interesadas Relevantes que presenten consultas, inconformidades o retroalimentación relativas a dicha Estrategia y que estén debidamente legitimados para ello y para el personal de la Contraloría de Servicios, así como a cualquier otro

funcionario y/o consultor de FONAFIFO que esté desempeñando actividades relacionadas a la Estrategia REDD+ o que participe de la recepción del mecanismo.

4. Definiciones

Contraloría de Servicios (CS): es la entidad encargada de administrar mecanismos de participación ciudadana a través de los cuales los usuarios de Fonafifo puedan ejercer su derecho de petición o consulta respecto a la calidad, oportunidad y forma de atención en que la institución ofrece sus servicios y brindar información que oriente y optimice el contacto de los usuarios con la institución, garantizando una pronta y adecuada respuesta a las inquietudes que se plantean.

Cliente institucional: se refiere a todo actor social que constituya una Parte interesada relevante de la Estrategia REDD+

Consulta o aclaración: es aquella solicitud o petición de información que haga cualquier PIR con el fin de aclarar dudas acerca de los servicios que se ofrecen por parte de la Secretaría Ejecutiva del Proyecto y sus dependencias o programas, sus alcances, su participación en la estrategia, responsabilidades y cualquier otra inquietud que pueda surgir asociada a la Estrategia REDD+.

Retroalimentación: se refiere al aporte que brinde la PIR sobre el desarrollo, construcción o implementación de la Estrategia Nacional REDD+

Inconformidad: se refiere a la manifestación oral o escrita formulada por una PIR que exprese molestia o disconformidad en relación al proceso de implementación de la Estrategia REDD+ o alguna de sus actividades.

Consultante: es cualquier persona física o jurídica, nacional o extranjero, en general denominado Parte Interesada Relevante que presenta una consulta ante Fonafifo a través de los diferentes canales de recepción que se establezcan en relación a REDD+.

Generador de la inconformidad o reclamante: se refiere a la Parte Interesada Relevante (PIR) a quien se le atribuye ser quien produce una posible inconformidad o denuncia ante la Contraloría de Servicios, durante la implementación de la Estrategia REDD+.

Presentación de Pruebas de descargo: se refiere a la oportunidad y derecho que constitucionalmente tiene la persona generadora de la inconformidad de presentar ante la Contraloría de Servicios de Fonafifo los elementos probatorios a su favor y permitidos por Ley, que faciliten aclarar los alcances del reclamo presentado. Estas pruebas pueden ser de diverso tipo, presentadas de forma digital o física.

Persona gestionante: es la persona física o jurídica, nacional o extranjero que realiza ante la Contraloría de Servicios un trámite de información, retroalimentación e inconformidad en relación a REDD+.

R-PP: Documento guía que establece los lineamientos, actividades y acciones generales base que se realizarán para el desarrollo de la Estrategia Nacional de Reducción de Emisiones por Deforestación y Degradación de Bosques.

REDD+: Reducción de Emisiones por Deforestación y Degradación de Bosques, Aumento en los Reservorios de Carbono y Conservación y Manejo Sostenible de los bosques.

PIR: Parte interesada relevante de la Estrategia REDD+

Asociación de Desarrollo Indígena (ADIs): las Asociaciones de Desarrollo Integral tienen la representación legal de las Comunidades Indígenas y actúan como gobierno local de éstas según la Ley No. 13568-C-G de 30 de abril de 1982.

Mediador cultural: persona indígena que ha participado de un proceso de capacitación en relación cambio climático y REDD+, habla su lengua natal y el español (oral y escrito), dotado de material informativo de REDD+ para apoyar el proceso de información en su comunidad. Como los mediadores estarán a nivel de actividades de las comunidades, tendrán la función de recoger y devolver las inquietudes de los pobladores.

5. Responsabilidad

La implementación de este sistema será responsabilidad de la Contraloría de Servicios de Fonafifo. Para su implementación, los diferentes departamentos e instancias institucionales brindarán el apoyo que sea requerido para garantizar el acceso y la efectiva operatividad del sistema de recepción de consultas, retroalimentación e inconformidades que las PIRs presenten en relación al diseño e implementación de la Estrategia REDD+.

Instancia / actor	Responsabilidades
Contraloría de Servicios	<p>Supervisaré e implementaré el sistema, dando la debida gestión a los trámites que se presenten por las PIR de la Estrategia REDD+ a través de los diferentes canales de recepción disponibles para garantizar una resolución oportuna</p> <p>Velaré por el cumplimiento del debido proceso según lo establecen sus propias directrices de funcionamiento.</p> <p>Se encargará de notificar las resoluciones de los trámites a las PIRs.</p> <p>Mantener actualizado el sistema de información sobre el estado en que se encuentren los trámites presentados por la PIRs.</p> <p>Mantener un adecuado control de los canales de recepción habilitados de forma física y virtual para la recepción de los trámites.</p> <p>Realizar reuniones con los actores sociales cuando el caso amerite para la solución de conflictos.</p>
Secretaría Ejecutiva REDD+	Establecer el modelo de implementación del sistema, de manera

	participativa con las PIRs y compatible con el funcionamiento de la CS
Jefaturas de departamentos de Fonafifo	Emitir criterios técnicos que sustenten la resolución de los trámites cuando la Contraloría lo requiera. Facilitar información o cualquier tipo de evidencia que facilite la resolución de un caso cuando así corresponda Cumplir los plazos definidos por la Ley para resolver Implementar y/o dar seguimiento a las recomendaciones de mejora emitidas por el Contralor
Oficinas Regionales de Fonafifo	Brindar atención a las PIRs para la recepción de los trámites que presenten, sean estas de manera física o verbal. Para esto, dispondrá de formularios físicos de recepción y acceso a la plataforma virtual de la Estrategia (formulario en línea). Remitir a la Contraloría los trámites que presenten las PIRs en sus oficinas (a través de correo electrónico, fax, física u otros medios) para su debida gestión. Participar de charlas y actividades de actualización que sean requeridas para la implementación del sistema.
Funcionaria (o) de la Recepción de PSA (ubicada en la oficina central de Fonafifo)	Remitir a la Contraloría las llamadas que ingresen a través de su línea gratuita para la recepción de trámites que deseen presentar las PIR.
Departamento de informática	Dar soporte y mantenimiento a la plataforma para la recepción virtual de los trámites que presenten las PIRs (formulario virtual) y del sistema de seguimiento sobre el estado de los trámites.
Oficinas de Extensión Agropecuaria del MAG	Facilitadores de formularios impresos para el acceso de las PIRs a nivel nacional. Apoyo a los actores sociales en caso de requerirlo para llenar los formularios Traslado de formularios completados a través de correo electrónico y/o fax a la CS de Fonafifo o de forma física a cualquier oficina de Fonafifo.
Partes interesadas relevantes	Buscar el medio de recepción que mejor se adapte a sus condiciones y necesidades para expresar sus consultas e inconformidades Brindar de forma respetuosa, clara y sencilla toda la información que se le solicite en el formulario para facilitar la pronta atención y notificación de su trámite Aprovechar los espacios que se brinden para información, rendición de cuentas y transparencia de manera adecuada. Dispuesto y abierto a procesos de diálogo y negociación para la resolución oportuna de inconformidades.

6. El derecho de petición (entiéndase quiénes tienen derecho a utilizar el mecanismo)

Ante este aspecto, el ordenamiento jurídico costarricense contempla múltiples opciones regladas, para que las personas acudan al aparato estatal a plantear consultas y quejas. En el documento “Normativa sobre la atención del derecho de petición”², la Contraloría de Servicios indica que:

“de acuerdo a la Ley del Derecho de Petición, todo ciudadano, independientemente de su nacionalidad, puede ejercer el derecho de petición, individual o colectivamente, en los términos y con los efectos establecidos por la normativa y sin que de su ejercicio pueda derivarse ningún perjuicio o sanción para el peticionario. Todo lo anterior, de conformidad con el precepto establecido en el artículo 27 de la Constitución Política de la República de Costa Rica del 7 de noviembre de 1949. Se dispone además que el derecho de petición podrá ejercerse ante cualquier institución, administración pública o autoridad pública, tanto del sector centralizado como descentralizado del Estado, así como aquellos entes públicos, con personalidad jurídica y capacidad de derecho público y privado, respecto de las materias de su competencia, cualquiera que sea el ámbito institucional, territorial o funcional de esta. Incluso procederá el derecho de petición ante sujetos de derecho privado cuando estos ejerciten alguna actividad de interés público, administren y/o manejen fondos públicos o ejerzan alguna potestad pública de forma temporal o permanente...”

Es decir, según lo anterior, todo ciudadano costarricense y extranjero que desee manifestar una solicitud de información, presentar una inconformidad o bien, realizar algún aporte respecto a la implementación de REDD+ CR puede utilizar cualquiera de los medios de recepción dispuestos para tal fin en este mecanismo, hacerlo directamente a través de los canales de recepción de la CONTRALORÍA DE SERVICIOS o bien, utilizar cualquier otra instancia o autoridad pública.

Para mayor detalle, el funcionamiento de este mecanismo respecto al derecho de petición obedece a lo estipulado en la normativa vigente de la CONTRALORÍA DE SERVICIOS de Fonafifo citada, disponible para su consulta en el sitio web de Fonafifo.

7. Medios de recepción del mecanismo

En cuanto a los medios disponibles para la presentación de solicitudes cabe destacar que toda vez que una PIR se vea en la necesidad de plantear una consulta o inconformidad ante la Contraloría de Servicios, podrá utilizar cualquiera de los medios de comunicación que tenga a su alcance, a saber: vía telefónica, correo electrónico, página web, formulario físico disponible en las oficinas

² Normativa sobre la atención del derecho de petición. Contraloría de Servicios, Fondo Nacional de Financiamiento Forestal. Documento sin fecha. Disponible a los usuarios en el sitio web: http://www.fonafifo.go.cr/contactenos/Contraloria/C_peticion.pdf

regionales de Fonafifo, oficinas regionales y subregionales del MAG y de los canales de implementación propios del sector indígena (Formularios disponibles en las ADIs, con el coordinador territorial y con los mediadores culturales), así como de los demás canales de recepción oficiales de la CONTRALORÍA DE SERVICIOS . Así también, la PIR podrá obviar estos canales de recepción y recurrir a otros sistemas legales e institucionales establecidos en el país para presentar sus trámites tal como lo establece la Normativa para el Derecho de Petición citada anteriormente.

Para mayor detalle respecto a los medios de recepción se puede consultar guía general del mecanismo para las PIRs disponible en el sitio web www.reddcr.co.cr

8. Del traslado de los formularios a la Contraloría de Servicios

Cualquier medio de recepción habilitado para la recepción del mecanismo deberá apoyar el traslado inmediato del formulario a la Contraloría de Servicios de Fonafifo. Para hacerlo, podrá enviarlo a través de correo electrónico, fax o bien, de manera física a través de cualquier oficina regional de Fonafifo o la Sede Central.

9. Recibido del trámite por parte de la Contraloría de Servicios

En todo caso en que la PIR utilice el medio de recepción físico, telefónico o virtual, recibirá copia de su formulario o un número de formulario para que pueda dar seguimiento a la gestión de su trámite cuando lo considere necesario. De igual manera, una vez que un formulario ingresa a la Contraloría de Servicios, el contralor responsable, por oficio (este procedimiento es de oficio realizado por la CONTRALORÍA DE SERVICIOS para todos los trámites recibidos), notificará al actor social la recepción de su trámite e indicará el plazo vigente para comunicarle su resolución, esto se realiza al correo electrónico, teléfono u otro medio brindado por el actor social en el formulario.

10. Documentos relacionados

Formulario de Registro físico de consultas, retroalimentación e inconformidades para el sector indígena y sector de pequeños productores forestales y agroforestales, plataforma virtual para la recepción de los trámites disponible en el sitio web www.reddcr.go.cr , Documento general base para la implementación del Mecanismo establecido por la Secretaría REDD+, edición a abril 2015, material informativo culturalmente apropiado para informar a las PIRs respecto al mecanismo, Normativa sobre la atención del derecho de petición disponible a los usuarios en el sitio web: http://www.fonafifo.go.cr/contactenos/Contraloria/C_peticion.pdf , documento interno Contraloría de Servicio Institucional, Fondo Nacional De Financiamiento Forestal FONAFIFO, marzo del 2010.

11. Descripción del Procedimiento

11.1. Presentación de consultas o inconformidades

La presentación de consultas de aclaración, retroalimentación e inconformidades asociadas a la estrategia REDD+ deberá llevarse a cabo ante la Contraloría de Servicios de Fonafifo, a través de los diferentes canales de recepción culturalmente apropiados habilitados para tal fin.

Toda petición de información y trámite de inconformidad respecto a la implementación del R-PP podrá ser efectuada, cuando el consultante o reclamante estime que se afectan directa o indirectamente sus intereses con la respectiva fundamentación. La Contraloría de Servicios será la encargada de registrar y dar seguimiento a la totalidad de gestiones que se efectúen en relación con el proyecto REDD+, debiendo en primera instancia analizar la legitimidad de las gestiones a fin de dirigirlas correcta y oportunamente ya sea, hacia las Contralorías de Servicio de aquellas instituciones que dispongan de este ente de participación, o en su defecto a los jefes de las instituciones con competencia para ofrecer los argumentos que fundamenten una respuesta al interesado, así como direccionar a los sistemas de gobernanza indígenas legalmente reconocidos cuando sea un tema ajeno a REDD+ y vinculante a su gobernanza.

Entonces, la Contraloría de Servicios analizará el contenido de la consulta o motivo de la inconformidad para determinar el órgano competente para proceder al traslado de la solicitud al jefe de la institución que corresponda, a fin de solicitar los criterios técnicos necesarios para generar una propuesta de respuesta a los usuarios.

11.2. Suministro de Información

La persona consultante o reclamante debe suministrar información que permita a la Contraloría analizar su trámite, generar una respuesta y dar notificación de la resolución posteriormente.

Los requisitos mínimos a cumplir son:

- ✓ Identificación de la persona gestionante: nombre y apellidos en caso de ser persona física o bien, nombre de la organización que le representa.
- ✓ Asimismo, indicar detalladamente información de contacto tales como: la dirección exacta de su residencia, medio electrónico en que pueda recibir notificaciones, y número de teléfono en el que pueda contactarse con facilidad, así como cualquier otro medio de contacto que le sea posible.
- ✓ Deberá especificar el sector social al que representa.

- ✓ Detalle de la situación que generó la disconformidad, queja, consulta y/o sugerencia de forma clara y sencilla.
- ✓ Cualquier elemento de prueba o referencia que facilite y sustente la investigación preliminar

11.3. Valoración preliminar

El funcionario de la Contraloría de Servicios, responsable de la atención de la solicitud, previo a darle trámite realizará una investigación preliminar que le permita, utilizando los medios institucionalmente establecidos, determinar fehacientemente la naturaleza del reclamo o consulta, sus alcances y la tramitación que corresponda.

Cuando quien presente la inconformidad lo haga de manera anónima está no se considerará de recibo para gestionar y de inmediato se dará por cerrado el trámite, si por el contrario la persona brinda los datos que se solicitan en el formulario establecido, el trámite puede gestionarse correctamente.

Si el consultante o reclamante ha presentado su gestión por escrito sin utilizar el formulario establecido para este fin, de igual manera la información deberá transcribirse en el formulario respectivo diseñado para tal fin (de preferencia electrónicamente), pues en éste constara de manera uniforme y resumida tanto los datos del usuario, como el detalle de su inconformidad o interrogante; y a partir de dicho documento se podrá iniciar el expediente del caso, adjuntando seguidamente el escrito (correo electrónico, formulario, oficio o carta) que el interesado haya aportado. Posteriormente y a medida que avance la investigación el funcionario de la Contraloría deberá completar la información relativa al detalle del trámite y resultado de la gestión, misma que en caso de necesitarse podrá ser tomado del expediente electrónico e imprimirse.

11.4. Valoración de consultas o inconformidades iguales o similares

Tratándose de inconformidades o consultas que se presenten de forma reiterada, la persona encargada de la Contraloría antes de hacer la distribución de casos al analista que por turno le corresponda, deberá efectuar una revisión que le permita determinar si existe otro reclamo o consulta de similar o igual naturaleza para que siendo así todas las gestiones se unan, asignen al mismo funcionario y se indique en el expediente la lista de todos los nombres y números de trámite que se presentaron de manera individual pero referidos a un mismo asunto, unificando un solo documento de dichos trámites.

Posteriormente se deberá solicitar criterio de respuesta a la instancia competente para contestar o a aquella en contra la cual se dirige el reclamo; para los casos que vayan a ser resueltos

recurriendo a las Contralorías de Servicio Institucionales apegarse a lo establecido mediante Decreto Ejecutivo N° 34587- PLAN advirtiéndose que se dispone de un plazo máximo de 5 días para responder a la persona reclamante, mismos que cuentan a partir del día hábil siguiente a la remisión del oficio o correo electrónico por medio del cual se notifica a la persona generadora de la inconformidad.

En caso de que el generador de la inconformidad o a quien se asigne resolver la consulta, requiera de un plazo mayor para responder se le podrá otorgar un periodo de hasta 15 días hábiles más, y solo en casos excepcionales éste se podrá prorrogar durante 15 días adicionales dejando constancia escrita de ello en el expediente.

Siempre que las solicitudes deban ser resueltas por una institución que carezca de Contraloría de Servicio la gestión será remitida la jerarca o quien este designe y bajo principios de colaboración y servicio oportuno adquirir el compromiso para ofrecer a la brevedad posible la prueba de descargo respectiva.

Si se tratara de una consulta general sobre el funcionamiento, alcance, competencias, gestión, u otro respecto a REDD+, el analista de la Contraloría con el fin de dar respuesta oportuna deberá llevar a cabo todas las gestiones que esté en sus manos efectuar, con apoyo de la coordinación general de la Estrategia REDD+ de así requerirlo, y en caso de requerir apoyo para resolver la duda u orientar al usuario solicitar al área competente los criterios de respuesta en cumplimiento de los plazos antes señalados, seguidamente el analista de la Contraloría responderá de forma masiva brindando la información solicitada a todos los usuarios interesados, cuando así corresponda.

11.5. Trámite de Inconformidad o Consulta

Una vez ingresada la inconformidad o consulta el funcionario analista de la Contraloría, deberá registrar el caso en el sistema de control que la contraloría de Servicios tiene establecido para tal fin, para asignarle un número al expediente. Adicionalmente, se establecerá el especialista idóneo para aportar los criterios técnicos que permitan al funcionario de la Contraloría generar una respuesta.

Es importante que el analista registre la actualización del estado del trámite en la plataforma virtual que se dispondrá para consultas de las PIRs sobre el mismo en el sitio web de la Estrategia www.reddcr.co.cr

En todos los casos en que el usuario plantee una inconformidad, retroalimentación o consulta puntual respecto a REDD+, el analista tendrá la responsabilidad de contactar al área competente, y si se tratase de un reclamo en contra una persona en particular copiar a este funcionario, y en cualquiera de los casos, al director o coordinador general de la Estrategia, para que todos los involucrados conozcan del trámite y puedan brindar los criterios de respuesta o pruebas de descargo que estimen pertinentes para aclarar el caso.

Una vez concluida la investigación, el analista tomará los argumentos que el funcionario haya manifestado y redactará un oficio de respuesta al usuario indicándole sobre el resultado de las gestiones llevadas a cabo, así como las acciones tomadas por la Contraloría de Servicio o institución (según corresponda) para resolver el caso. Este escrito deberá mantenerse en archivo y apoyará los documentos para el monitoreo e informes que debe mantenerse garantizando la transparencia del sistema.

El analista de la Contraloría podrá solicitar apoyo a cualquier instancia que requiera para realizar la debida notificación de la resolución del trámite a las PIRs. Así también, conforme se realicen las etapas de REDD+ el analista de la Contraloría en conjunto equipo de trabajo de REDD+ podrán identificar posibles riesgos y puntos frágiles que puedan llegar a ser una consulta e inconformidad de las PIR, a fin de tener herramientas previas que faciliten el abordaje de la situación y posibles respuestas. Este proceso de retroalimentación para el mejoramiento constante puede apoyar las acciones de elaboración de informes semestrales que realiza la Contraloría.

Finalmente, se realizará la actualización del sistema de información completando los espacios de **análisis de la gestión** mediante la cual de manera resumida se describe el problema identificado, plazo de respuesta, recomendaciones emitidas y resultado de estas recomendaciones de mejora en caso de conocerse, y se procede a la actualización de datos asociados al espacio denominado **estado del caso** dejando evidencia de la condición final del caso en estatus de **Notificado** como última condición permitida para la inclusión por el analista, una vez confirmada la recepción de la resolución por parte de la persona gestionante.

Cabe mencionar que si la consulta es de información u orientación a un tema de Fonafifo pero ajeno a REDD+ (proyectos, su alcance, responsabilidades o disposiciones de organización) y siendo que en la Contraloría consta material para atender la inquietud del usuario; el analista deberá omitir el paso de solicitar criterio de respuesta al área competente y proceder a la redacción del oficio de respuesta, que en caso de ser necesario también se puede acompañar de material informativo de apoyo (que puede ser brindado por los especialistas según corresponda a los diferentes departamentos o proyectos de Fonafifo).

11.6. Naturaleza del Trámite (valoración del profesional de Contraloría de Servicio)

En el caso específico de la tramitación de inconformidades, el encargado de la Contraloría sobre la base de investigación llevada a cabo, tendrá la competencia para determinar si las características de la gestión atañen o no a las competencias de la Contraloría y en caso de que se recomiende el traslado del expediente a otra instancia, esto se le hará saber de manera escrita al reclamante para que pueda realizar ahí el posterior seguimiento.

De todo lo anterior el analista de la Contraloría deberá actualizar el sistema de control y monitoreo establecido para que conste el registro señalando el estatus de: “Competencia de otra área” como última condición permitida para la inclusión por el analista o **Cerrado** una vez que el

Contralor haya efectuado la acción de revisar y cerrar de manera definitiva el caso. Todo lo anterior se registrará en el expediente para sustentar los informes de rendición de cuentas.

11.7. Confidencialidad

La PIR tiene el derecho de presentar su trámite de forma personal o mediante representación de alguna asociación y/o organización que le represente. En cualquier caso, el archivo del trámite es confidencial y de acceso solo para la Contraloría de Servicios y el usuario.

11.8. Análisis del criterio de respuesta o prueba de descargo

El analista de la Contraloría deberá examinar los elementos de descargo presentados y si considera suficientemente probada la justificación aportada por la persona generadora de la inconformidad, seguirá los pasos establecidos en este procedimiento para dar cierre definitivo al reclamo. Caso contrario, deberá poner todo su empeño para obtener, en el menor plazo posible, mayor información que le permita dar curso correcta y ampliamente a todas las inquietudes del solicitante o reclamante.

11.9. Investigación

En caso de ser necesario realizar una investigación sobre la inconformidad o consulta planteada, el analista de la Contraloría, podrá determinar los mecanismos para llevarla a cabo, utilizando para ello, encuestas, visitas de campo, entrevistas, cuestionarios, reuniones con los actores, revisión de expedientes, observación o cualquier otro medio que le permita obtener la información necesaria para corroborar los argumentos planteados por el reclamante y emitir recomendaciones, las cuales el funcionario de la Contraloría brindará el seguimiento debido.

11.10. Notificación de la resolución o respuesta

La Contraloría notificará al gestionante la resolución o respuesta emitida en relación a su consulta o inconformidad a los medios de comunicación (correo electrónico, teléfono, fax, dirección física) que este haya brindado para ser contactado al momento de llenar el formulario del trámite. En cualquier caso, el especialista de la Contraloría estará atento a confirmar la recepción del oficio de respuesta para poder dar por *notificado* el caso en el archivo del expediente.

11.11. Acciones de seguimiento

La PIR podrá dar seguimiento a su trámite presentado a través de la plataforma que estará disponible en la página www.reddcr.go.cr, para lo cual, será necesario que el analista de la Contraloría mantenga actualizada dicha información de estatus de los trámites.

Una vez comunicada la resolución del trámite a la PIR, si el mismo considera la respuesta no satisfactoria, se deberá dejar constancia de ello en expediente y deberá ampliarse la etapa para

investigación y resolución con los criterios técnicos que si reúnan las condiciones que permitan volver a generar respuesta al actor.

Para todos los casos, es posible que la respuesta a la inconformidad que presentó la PIR no se gestione de manera escrita, sino a través de reuniones de negociación en presencia de un equipo técnico que la Contraloría considere oportuno, tomando acta de dicho encuentro para el respaldo del archivo del trámite.

12. Informes

En el caso de los informes internos será competencia del analista generar en el sistema un informe al menos quincenal de seguimiento respecto a la cantidad de consultas e inconformidades ingresadas y asignadas a cada técnico versus el estado (grado de avance o conclusión) de cada caso. Este reporte será utilizado para medir el rendimiento de los funcionarios y detectar cualquier tipo de retraso que requiera de acción inmediata.

Por otra parte, la Contraloría de Servicios ofrecerá informes de rendición de cuentas y transparencia a las PIR dos veces al año: en los meses de julio (informe de medio periodo) y enero (informe anual). Los informes brindarán información del total de casos ingresados y desagregados por sector, el estatus de cada uno, si se trató de una solicitud de información o inconformidad y el motivo que origino la petición, agrupados en categorías a ser definidas conforme se avance en la implementación del sistema, además, de recomendaciones de mejora a la coordinación general de la Estrategia en caso de ser necesario. Previo a socializarse el informe, el especialista de la Contraloría se reunirá con el equipo técnico de REDD+ para analizar en conjunto dicho informe con el fin de identificar debilidades, áreas a fortalecer y otras acciones de mejora necesarias. El documento anual constituirá un insumo para el informe que la Contraloría de Servicios presenta ante el Mideplan en relación al cumplimiento de sus indicadores de gestión.

Los dos informes ordinarios, así como cualquier otro informe extraordinario que la Contraloría de Servicios realice respecto a la implementación de este mecanismo, serán socializados al ente de gobernanza de la Estrategia REDD+, a las PIR en el sitio web: www.reddcr.co.cr y www.fonafifo.go.cr

13. Evaluación de las PIR y autoevaluaciones generales para mejoras del sistema

La Contraloría, considerará como insumo importante para la evaluación del funcionamiento del sistema, aquellos trámites que presenten los actores respecto a retroalimentación e inconformidad en relación a REDD+. En este sentido, estos trámites permitirán incorporar acciones de mejora del sistema (y su procedimiento) y recomendaciones para la implementación de REDD+ en sus informes o cuando el contralor lo considere necesario.

De igual forma, en caso de requerirse, la Contraloría de Servicios podrá realizar encuestas de evaluación respecto a la implementación del mecanismo en el sitio web www.reddcr.co.cr y www.fonafifo.go.cr

14. Implementación culturalmente apropiada para el sector indígena

14.1. Información general

En Costa Rica existen 24 territorios indígenas (TIs) distribuidos en diferentes regiones del país. En su conjunto pertenecen a ocho grupos étnicos: Cabécar, Bribri, Brunca o Boruca, Guaymí o Ngäbe, Huetar (Guatuso o Maleku), Térraba o Teribe y Chorotega, estos TIs participarán de un proceso de consulta (información, pre- consulta y consulta) para la elaboración de la Estrategia REDD+.

La implementación de un mecanismo que responda a las condiciones y necesidades propias de las PIR, se realiza en el marco de los principios que han regido la elaboración de este canal de comunicación, en los cuales se habla de respetar los derechos de los actores sociales y ofrecer un sistema que sea accesible, sencillo, claro y flexible.

En este sentido, las comunidades indígenas del país se ubican en zonas de muy difícil acceso y el uso de tecnologías de comunicación para la mayoría de los casos es sumamente limitados. Por lo tanto, es aquí donde se identifica que es necesario ofrecer la posibilidad de acercar el formulario para la recepción a aquellos miembros de comunidades indígenas que viven en estas zonas y que además, no hablan y/o escriben el idioma español.

Para lograrlo, el mecanismo regido por el procedimiento anterior, realiza algunas variantes vinculadas a los medios de recepción habilitados para recibir los trámites que se describen a continuación.

14.2. Responsabilidad

La implementación de este sistema será responsabilidad de la Contraloría de Servicios de Fonafifo rigiéndose por la normativa ya descrita en los puntos anteriores. En la implementación indígena, se adaptará y recibirá apoyo de instancias indígenas para favorecer el acceso de la población al formulario.

Instancia / actor	Responsabilidades
ADIs	<p>Dispondrá en su oficina formularios debidamente numerados para la recepción de trámites de sus pobladores.</p> <p>Será punto receptor de los trámites que sean recolectados en las comunidades a través de los mediadores culturales y los coordinadores territoriales.</p> <p>Trasladar a la Contraloría de Servicios todos los trámites recibidos para que el analista clasifique, redireccione de instancia o genere una respuesta. Este traslado puede realizarlo de la manera más sencilla posible (teléfono, correo electrónico, u otro medio).</p> <p>Podrá generar un expediente para la recepción de los trámites que apoye el seguimiento de respuestas, y cuando sea el caso y aplique, generar</p>

	<p>una respuesta al trámite.</p> <p>Apoyar el proceso de notificación de respuesta a sus pobladores.</p>
Mediador cultural y coordinador territorial	<p>Disponer de formularios numerados para que los ciudadanos de su comunidad tengan acceso al sistema, cuando sea requerido apoyarles en la traducción y/o escritura del trámite.</p> <p>Trasladar el formulario a la ADI respectiva</p> <p>Apoyar en la notificación de respuesta y cuando sea el caso y lo requiera dar seguimiento al proceso de resolución.</p>

14.3. Descripción del Procedimiento

En los puntos referentes al derecho de petición, medios de recepción del mecanismo, traslado de los formularios a la Contraloría de Servicios, Presentación de consultas o inconformidades, suministro de información aplica la normativa descrita en este documento, Valoración de consultas o inconformidades iguales o similares, Trámite de Inconformidad o Consulta, Naturaleza del Trámite (valoración del profesional de Contraloría de Servicio), Confidencialidad, Análisis del criterio de respuesta o prueba de descargo, Investigación, Acciones de seguimiento, informes y Evaluación de las PIR y autoevaluaciones generales para mejoras del sistema

En relación a los siguientes puntos, se mantiene lo estipulado en el procedimiento general, adicionando las siguientes aclaraciones:

14.3.1. Recibido del trámite por parte de la Contraloría de Servicios

Si el formulario indígena se recibe a través de la ADI, la Contraloría de Servicios le notificará a la misma la recepción del formulario, así como al actor social en caso de que exista el medio de comunicación telefónico o electrónico para hacerlo.

14.3.2. Valoración preliminar

Las Asociaciones de Desarrollo Indígena una vez que reciben el formulario (directamente en sus oficinas o a través de los otros medios de recepción), puede gestionar un expediente de respaldo para dicho formulario. La competencia de valoración preliminar final, recae únicamente en la Contraloría de Servicios, quien una vez analizado, procederá a realizar lo estipulado en este procedimiento general, de re-direccionar a la instancia que corresponda o realizar el proceso interno para generar una respuesta.

14.3.3. Notificación de la resolución del trámite:

Quando la persona indígena que presente un trámite (de cualquier naturaleza en relación a REDD) brinde medios que permitan notificarle la resolución, la Contraloría lo hará de esa forma, sin embargo, en caso de que no se dispongan de medios de contacto para hacerlo, la ADI puede brindar apoyo para notificarle a la persona gestionante. En este caso, la

Contraloría solicitará a la ADI comunicarle una vez que haya realizado dicha acción y de ser posible guardar una copia de recibido que posteriormente la Contraloría incluirá en el expediente.

12.3. Pilotaje y evaluación

Precisamente, en pro de brindar siempre un servicio que se adapte a las condiciones culturales de los TIs, la Contraloría de Servicios puede realizar cambios en el procedimiento de implementación con este sector, posterior al pilotaje que realice durante el año 2015, a fin de mejorar y/o adaptar el mecanismo a las condiciones y necesidades en el marco del principio establecido de aprendizaje continuo.



REDD+
COSTA RICA

REDUCCIÓN DE EMISIONES
POR DEFORESTACIÓN Y
DEGRADACIÓN DEL BOSQUE
Y MÁS.

*Mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades para las
Partes Interesadas Relevantes en el marco de la implementación de la
Estrategía REDD+ Costa Rica*

Versión final, abril del 2015

Consultora:

Karol Monge Hernández

Secretaría Ejecutiva REDD+

Contenido del documento

I.	Introducción.....	5
II.	Aspectos generales de la propuesta	7
2.1.	Antecedentes	7
2.1.1.	Avances de la Secretaría REDD+ durante el año 2013.....	7
2.1.2.	Insumos previos para la implementación del mecanismo con el sector indígena7	
2.1.3.	Insumos para la propuesta de implementación sector pequeños productores forestales y agroforestales	10
2.1.4.	Propuesta de Unafor para la implementación del mecanismo para el sector pequeños productores forestales y agroforestales	12
2.1.5.	Insumos importantes del documento denominado “Mecanismo de consulta y queja de la Estrategia REDD+ Costa Rica”, elaborado desde una perspectiva legal. ..	12
2.1.6.	Principales conclusiones de la fase participativa previa realizada en el 2013 como insumo para iniciar la propuesta de implementación del mecanismo producto de esta consultoría durante el 2014	13
III.	Metodología desarrollada para la elaboración de la propuesta.....	14
IV.	Aspectos teóricos importantes para elaborar la propuesta.....	14
4.1.	Los procesos sociales participativos desde un enfoque de planificación	14
4.2.	Procesos de planificación.....	16
4.3.	La elaboración de una visión compartida	16
V.	Breve caracterización de los grupos sociales indígenas y productores	18

VI. Propuesta de Implementación del Mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades para las PIRs de REDD+	19
6.1. El Mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades	19
6.2. Aspectos importantes para la construcción de la propuesta.....	20
6.2.1. Niveles de participación de los actores sociales.....	20
6.2.2. Institucionalidad del mecanismo	21
6.3. Objetivos de la propuesta.....	22
6.3.1. Objetivo general	22
6.3.2. Objetivos específicos.....	22
6.4. Principios que orientan la implementación del mecanismo.....	22
6.5. Proceso de implementación a nivel macro del mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades	24
6.5.1. Medios de recepción del mecanismo.....	26
6.5.2. Trámite de recepción, análisis y respuesta	30
6.5.3. Resumen del esquema de implementación.....	33
VII. Implementación del Mecanismo culturalmente apropiada a cada sector	35
7.1. Implementación del mecanismo para el sector indígena	35
Documentos relacionados.....	37
Proceso de implementación Indígena:.....	37
7.2. El mecanismo para el sector pequeños productores forestales y agroforestales....	47
7.2.1. Apoyo al proceso de información y divulgación del mecanismo al sector pequeños productores forestales y agroforestales	48

Mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades de la Estrategia Nacional REDD+ Costa Rica

7.2.2. Proceso de implementación del mecanismo.....	49
Afiche informativo	53
VIII. Sedes del Ministerio de Agricultura y Ganadería a Nivel Nacional.....	56
IX. Presupuesto.....	60
X. Conclusiones generales.....	61
XI. Recomendaciones generales	63

I. Introducción

En 2008, el gobierno de Costa Rica asumió el importante reto de desarrollar una Estrategia REDD+, en su condición de miembro del Fondo Cooperativo para el Carbono de los Bosques (FCPF por sus siglas en inglés), y con participación del Banco Mundial (BM), elaboró una propuesta conocida como R-PP (paquete de preparación), la cual fue aprobada por este organismo internacional en el año 2010, asignándose de esta forma al país un monto inicial de 3.4 millones de dólares para el diseño de la Estrategia y la preparación requerida.

REDD+ es una iniciativa país en donde las Partes Interesadas Relevantes (PIRs) tienen una importante participación en la elaboración de la Estrategia para su futura implementación. Esta participación de las PIRs respeta el marco legal nacional e internacional vigente e incluye un consentimiento libre, previo e informado de los actores involucrados según el acuerdo 169 de la OIT.

Como un requerimiento del proceso social de elaboración de la estrategia nacional REDD+, el país debe facilitar a los actores, los espacios adecuados para que puedan presentar sus consultas, aportes e inconformidades con respecto al desarrollo del proceso. Por tal razón, Fonafifo como punto focal de la Estrategia, ha procurado generar espacios de participación y empoderamiento para que los actores sociales sean parte activa del proceso de elaboración del modelo de implementación del *Mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades*.

En este sentido, como parte del abordaje social realizado con las PIRs, se trabajó participativamente con los grupos identificados en el mapa de actores, con el fin de lograr un modelo de implementación que sea respetuoso del marco legal existente, que esté respaldado por los sistemas establecidos en el país para las instituciones públicas, compatible con los principios establecidos por el FCPF/BM y otros socios aliados, así como culturalmente apropiado para los sectores en respeto a sus derechos, condiciones y necesidades.

A continuación se presenta un documento que contiene la propuesta de implementación del mecanismo, la cual ha sido socializada y trabajada de forma conjunta con los sectores indígenas y pequeños productores forestales y agroforestales y con los entes de gobernanza de REDD+. Este modelo de implementación se desarrolla de la siguiente manera:

1. Aspectos generales de la propuesta: antecedentes y generalidades del proceso de elaboración del mecanismo: constituye una sistematización de los esfuerzos realizados

por Fonafifo a través de la Secretaría Ejecutiva REDD+ para desarrollar un modelo de mecanismo culturalmente apropiado y en el marco de procesos participativos con las PIRs, respetuoso de las normativas vigentes nacionales para dichos modelos de presentación de inconformidades, se aborda además, aspectos generales metodológicos, de diagnóstico y teóricos, importantes del proceso.

2. “Propuesta de Implementación del Mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades para las PIRs de la Estrategia Nacional REDD+ Costa Rica”: esta propuesta reúne los aportes de las PIRs, la normativa de la Contraloría de Servicios (CS) y las recomendaciones del FCPF para la elaboración de modelos de mecanismo de resolución de reclamaciones. Este capítulo de enlaza directamente a dos anexos fundamentales:
3. Documento denominado “Procedimiento para la Implementación del Mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades de la Estrategia Nacional REDD+ Costa Rica. El procedimiento se encuentra disponible en una versión adjunta a este documento.
4. Guía sobre el uso del mecanismo para las PIRs: es un manual tipo resumen que incluye generalidades del mecanismo relaciones a los medios de recepción y plazos de respuesta a sus trámites, entre otra información de interés para los actores.
5. Finalmente, presupuesto, conclusiones y recomendaciones generales que favorezcan y consoliden el mecanismo en la plena implementación de REDD+.

II. Aspectos generales de la propuesta

2.1. Antecedentes

En este capítulo se presenta un resumen de las iniciativas y el trabajo realizado por la Secretaría Ejecutiva REDD durante el periodo 2013-2014 con los actores sociales para elaborar dicha propuesta de implementación.

2.1.1. Avances de la Secretaría REDD+ durante el año 2013

Durante los meses de noviembre y diciembre del 2013 la Secretaría REDD+ desarrolló diez talleres a nivel regional con los sectores indígenas y pequeños productores forestales y agroforestales. En estas actividades se socializó la primera propuesta de formulario a utilizar para la captación del procedimiento y recibir retroalimentación de los actores sociales.

Para el caso del sector pequeños productores forestales y agroforestales, los talleres estuvieron dirigidos a las regiones Pacífico Norte, Talamanca-Caribe, Pacífico Central, Pacífico Sur y Huétar Norte y para el sector indígena con los bloques territoriales RIBCA, Gnäbes, y Central / Norte. Como producto de ese proceso la consultora responsable generó insumos que brindaron bases para el inicio del trabajo en el año 2014 con una propuesta más cercana a la realidad social de cada sector.

Además, como parte del apoyo de GiZ se contó con la contratación de un experto en temas legales que elaboró un manual para el mecanismo de consulta y queja de REDD+. Dicho documento, presenta algunos puntos importantes para el establecimiento de este mecanismo.

2.1.2. Insumos previos para la implementación del mecanismo con el sector indígena

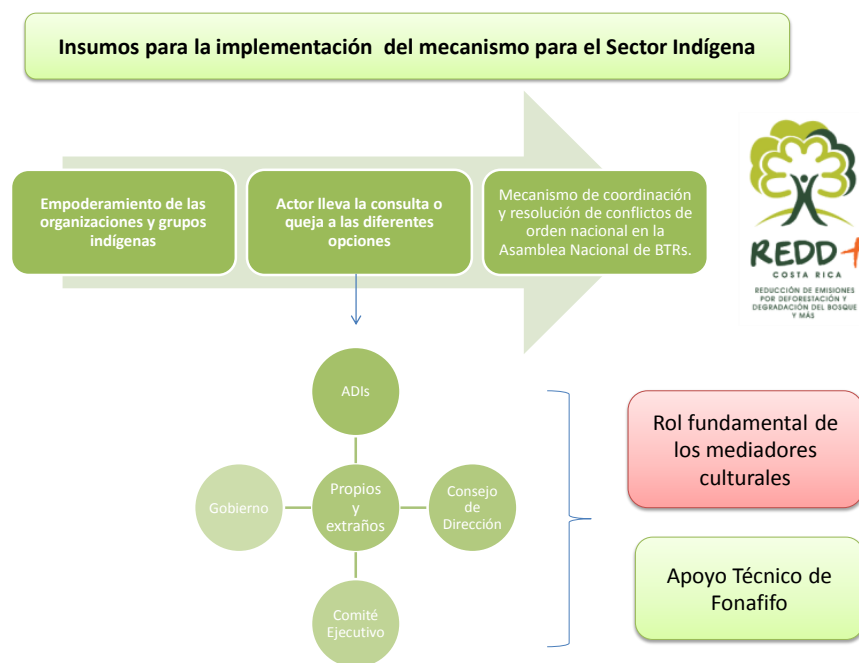
En el sector indígena, se ha establecido una estructura para el proceso de implementación del mecanismo, que sumado al esquema de nivel de participación de los actores validado por las PIRs, pretende generar diferentes espacios para que el actor presente su trámite. Para este fin, es necesario **recibir aportes de los grupos indígenas con el fin de garantizar medios culturalmente apropiados para la recepción del mecanismo**. Además, es importante señalar que desde su percepción juegan un rol fundamental “**los mediadores culturales**” en todo el proceso.

Mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades de la Estrategia Nacional REDD+ Costa Rica

- Capacitar y empoderar a las organizaciones y grupos indígenas sobre el uso del mecanismo información y consulta.
- El actor social puede llevar la consulta o queja a nivel de las Asociaciones de Desarrollo Indígenas (ADIs) de su territorio. En el caso que no sepa escribir español hará uso de los mediadores culturales para que transcriba su consulta o queja; se requiere de un testigo para que la transcripción que haga el mediador cultural sea real reflejo de la realidad, además le da credibilidad y trazabilidad a la consulta o queja.
- El actor social puede llevar la consulta o queja a nivel de Consejo de Dirección, en donde se contará con el apoyo técnico de un representante de Fonafifo.
- El actor social puede llevar la consulta o queja a nivel de sistema de gobernanza de REDD+ (Comité Ejecutivo).
- El actor social puede llevar la consulta o queja a nivel de Gobierno en las estructuras que el país ha definido (Defensoría de los habitantes y Sala Constitucional).
- Las consultas y quejas que no puedan ser resueltas en ninguno de los niveles anteriores serán resueltas a través de un mecanismo de coordinación y consulta de orden nacional en la Asamblea Nacional de BTRs.

A continuación se presenta la siguiente figura que resume el abordaje planteado:

Figura n°1

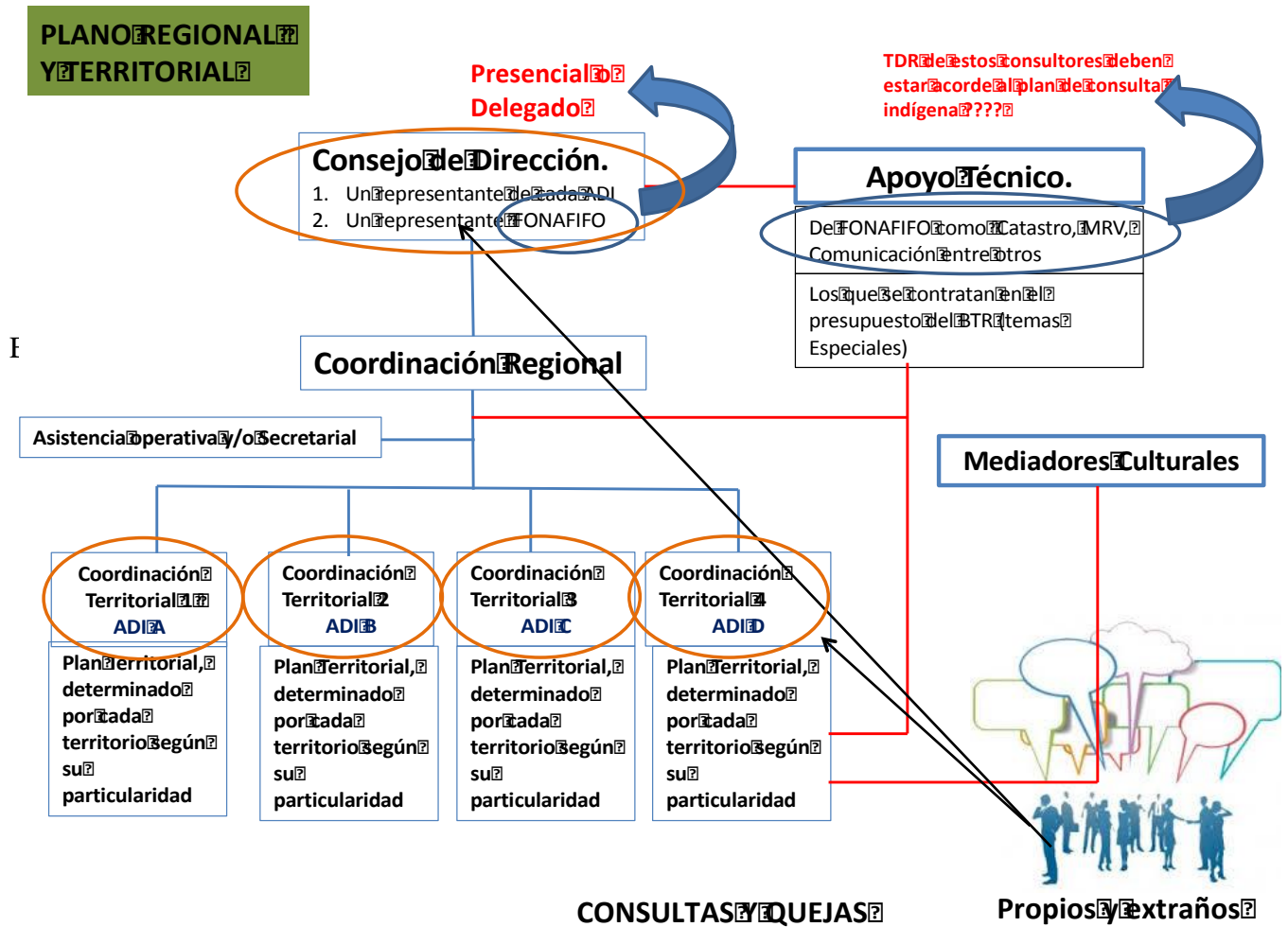


Fuente: Elaboración propia, 2014

Debe existir en Fonafifo una persona para que facilite la implementación del mecanismo. Esta persona además, tendrá la responsabilidad de reportar bimensualmente respecto a su implementación.

La siguiente figura muestra la propuesta de la organización indígena para la implementación del mecanismo información y consulta (figura elaborada por Leví Sucre, RIBCA).

Figura n°2
Organización propuesta por el sector indígena para la implementación del mecanismo



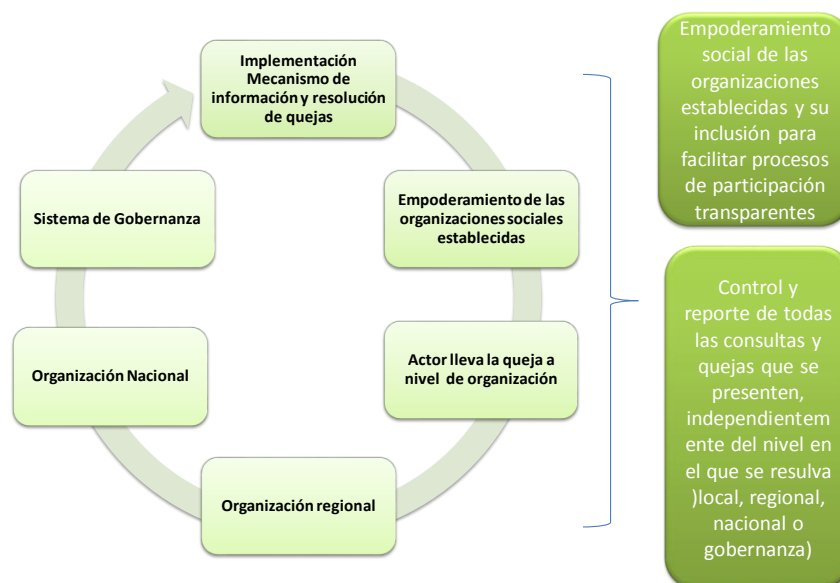
2.1.3. Insumos para la propuesta de implementación sector pequeños productores forestales y agroforestales

Este insumo se obtuvo a través de los talleres realizados por la Secretaría en donde los actores sociales tuvieron un espacio para el análisis del tema. Aspectos de importancia desde su perspectiva:

- Utilizar el esquema del nivel de participación de los actores validado por las PIRs (ver Figura de Niveles de Participación de los Actores)
- Capacitar y empoderar a las organizaciones sobre el uso del mecanismo información y consulta.
- A nivel local, el representado lleva la consulta a nivel de la organización.
- Si la organización puede dar respuesta inmediata y eficaz a la consulta o queja el proceso finaliza en este punto.
- Si la organización regional no puede dar respuesta, la consulta o queja es llevada a nivel regional de organización.
- El mismo proceso se repite y de ser necesario la consulta o queja se lleva a nivel de organización nacional.
- Finalmente, son transferidas a nivel de gobernanza de REDD+ (Comité Ejecutivo) aquellas consultas o inconformidades que no hayan podido ser resueltas por las organizaciones sociales.

A continuación se presenta la siguiente figura que resume el abordaje planteado por los actores sociales:

Figura n°4



Fuente: Elaboración propia, 2013

De los informes revisados para la elaboración de esta propuesta, es muy importante mencionar que en la conclusiones finales con respecto al mecanismo, la especialista social de la Secretaría REDD+ responsable de los primeros avances en la elaboración de la propuesta resume que:

1. Ambos sectores – pequeños productores forestales y agroforestales e indígenas – proponen implementar el mecanismo utilizando sus estructuras organizativas establecidas. Lo anterior para responder y solucionar las consultas y quejas desde éstas. Tanto los líderes indígenas como los pequeños productores forestales y agroforestales estuvieron de acuerdo en que utilizando sus estructuras no se saturaría a la Secretaría y Comité Ejecutivo. A estas instancias solo llegarían las consultas o quejas que no se lograron resolver en ninguno de los niveles de su organización. Adicionalmente, entienden el mecanismo como un instrumento de consolidación organizacional en los diversos niveles.
2. Sobre la base del punto anterior solicitan a la Secretaría REDD+ recursos económicos para la implementación de este mecanismo a partir de sus propias estructuras organizacionales.
3. Muy temprano en el año 2014 se requiere diseñar e implementar un programa de capacitación del mecanismo a las estructuras – nivel operativo – de ambos sectores.
4. Incluir en el mecanismo la opción de que aquellas quejas que no se logren resolver en las estructuras de gobernanza de REDD+ se utilicen los mecanismos establecidos en el marco jurídico nacional (Defensoría de los Habitantes o Sala Constitucional e inclusive los internacionales). Para el caso de los indígenas agregar la Asamblea Nacional de los Bloques Territoriales como última instancia para la consulta y quejas.
5. Definir los instrumentos de monitoreo y reporte bimensual por parte de la Secretaría Ejecutiva.

Así mismo, durante el año 2013 como parte de la consultoría “Apoyar los procesos de participación, consulta, SESA y la eventual preparación del Marco de Gestión Ambiental y Social (ESMF)”, financiada con fondos de GiZ en el marco de REDD+, se elaboró una propuesta de formulario para el trámite de la consulta y queja, el mismo, fue sometido a validación de las PIRs para su retroalimentación en el 2013.

Durante su socialización con los sectores involucrados en REDD+, el formulario queda descartado y se concluye que las PIRs desean disponer de un instrumento que sea mucho más sencillo, claro y fácil de utilizar por cualquier persona que lo requiera de los sectores indígenas y pequeños productores forestales y agroforestales.

2.1.4. Propuesta de Unafor para la implementación del mecanismo para el sector pequeños productores forestales y agroforestales

Como parte del aporte de retroalimentación de los actores sociales, Unafor (Unión Nacional Agroforestal que agrupa aproximadamente a 160 organizaciones de base del sector agroforestal) presentó en febrero del 2014 una propuesta borrador para la implementación del mecanismo para el sector pequeños productores forestales y agroforestales a través de las organizaciones de productores, organizaciones regionales de la Unión Nacional Agroforestal.

La propuesta de Unafor pretende “asegurar el acceso efectivo de los productores y organizaciones asociados o vinculados al proceso de UNAFOR al mecanismo información y consulta de la estrategia REDD+”, para lo cual proponen que se utilice la plataforma nacional, regional y local de la organización.

Sobre el esquema que proponen se extrae los siguientes puntos importantes:

1. Que las Organizaciones de base reciban quejas o consultas sobre la estrategia REDD+ sobre todo en zonas de difícil acceso, como receptoras.
2. Las organizaciones regionales reciban quejas o consultas a través de las organizaciones de base, directamente de productores u otras organizaciones que así lo decidan.
3. Unafor Nacional reciba de las organizaciones regionales quejas o consultas para ser resuelta en caso de que sean consultas y este en posibilidad de responder o tramite a la Secretaría para su posterior tramite.
4. En cualquier momento las organizaciones de base, productores u otros, pueden entregar sus quejas o consultas ya sea de forma directa a la organización regional de UNAFOR, o a la Secretaría REDD+ y si el mecanismo así lo permite al Comité Ejecutivo de REDD+.

2.1.5. Insumos importantes del documento denominado “Mecanismo de consulta y queja de la Estrategia REDD+ Costa Rica”, elaborado desde una perspectiva legal.

Este manual fue elaborado por un experto legal contratado por GiZ en el marco de su apoyo al país para la elaboración de la Estrategia; constituye un insumo importante porque respalda desde una óptica legal aspectos de forma y tramite del mecanismo, sin embargo, fue elaborado considerando a la Secretaría Ejecutiva REDD+ y al Comité Ejecutivo como implementadores del mecanismo, y no a la CS institucional.

Entre los puntos relevantes a señalar se encuentran temas relacionados al derecho de petición, el derecho del actor social de acudir a diferentes instancias para presentar sus inconformidades, plazos legales establecidos para la atención de trámites, sobre temas de confidencialidad, información y otros que se irán mencionando a lo largo del documento.

2.1.6. Principales conclusiones de la fase participativa previa realizada en el 2013 como insumo para iniciar la propuesta de implementación del mecanismo producto de esta consultoría durante el 2014

- Como parte de las acciones sociales realizadas durante el 2013, la Secretaría REDD+ elabora a partir de talleres participativos con los actores pequeños productores forestales y agroforestales e indígenas una propuesta de instrumento, que en sí, no constituye una propuesta de implementación, pero que permite generar un espacio de retroalimentación con los actores sociales.
- Es importante hacer constar que tanto la propuesta del sector indígena (19 territorios indígenas que firmaron el acuerdo de consulta y participaron de procesos informativos al momento de la elaboración de este mecanismo y de la asociación Unafor como un canal de comunicación del sector de productores forestales y agroforestales), evidencia la disposición de participar y apropiarse de los procesos sociales que se desarrollen en el marco de REDD+, para contribuir a su realización y velar por su transparencia.
- Son insumos relevantes base los productos que la Secretaría REDD+ generó en el 2013 a partir de talleres participativos con ambos sectores y los productos brindados por la consultoría de ACICAFOC para desarrollar la fase informativa con el sector de pequeños productores forestales y agroforestales, que finalizó en febrero del 2014.
- Se considera importante que si bien el canal de implementación propuesto por Unafor no se puede desarrollar como tal por ser actores sujetos de consulta, si aporta lineamientos bases participativos para desarrollar la presente propuesta de implementación a partir de sus propuestas.
- Por su parte, la estructura propuesta por el sector indígena, coloca a las ADIs y los mediadores culturales como actores relevantes en el proceso de implementación y de información del mecanismo respectivamente, favoreciendo un mecanismo culturalmente apropiado.
- Estos aportes señalados anteriormente, son considerados como insumo valioso para la elaboración de la propuesta de implementación que la Secretaría REDD+ realiza a fin de poner a disposición de las PIRs dicho sistema para el proceso de consulta fase de implementación de la estrategia REDD+ a partir del 2015.

III. Metodología desarrollada para la elaboración de la propuesta

El proceso de recolección de información para el breve análisis de las condiciones y necesidades de los sectores sociales que participan en REDD+, la funcionalidad de la Contraloría de Servicios institucional y la identificación de canales de recepción culturalmente apropiados se realiza mediante la investigación de la normativa institucional nacional vigente, el trabajo participativo con los actores sociales en talleres, reuniones y otras actividades desarrolladas por la SE durante el año 2013-2014 y de documentos relacionados elaborados en el marco de estos procesos.

La metodología de trabajo para la obtención de la información se basa en una metodología participativa, donde las PIRs juegan un rol protagónico en la fase de diagnóstico, validación de la propuesta, la retroalimentación y selección de los canales de recepción y material de información culturalmente apropiados; además, los funcionarios de la Contraloría de Fonafifo se integran al proceso y redacción de documentos.

Principales actividades para la recolección de información

- a. Reuniones informales: realizadas con actores líderes de grupos sociales y funcionarios del Fonafifo.
- b. Revisión de información y documentos de la Contraloría de Servicios de Fonafifo disponibles a través de sus funcionarios y en sitio web, propuestas realizadas por los actores sociales, otros.
- c. Análisis de información e insumos previos obtenidos por la Secretaría REDD+ durante el año 2013 y 2014.
- d. Talleres: con actores sociales con el fin obtener insumos para conocer sus condiciones y necesidades, expectativas, percepciones del modelo de funcionamiento de la Contraloría de Servicios, elaboración conjunta de formularios e identificación de canales de recepción en el marco de un modelo culturalmente apropiado.
- e. Socialización y retroalimentación con los entes de Gobernanza de REDD+

IV. Aspectos teóricos importantes para elaborar la propuesta

4.1. *Los procesos sociales participativos desde un enfoque de planificación*

Para realizar procesos sociales efectivos y participativos es necesario, y de una u otra forma se realiza, métodos de planificación con el fin de lograr cambios sociales, organizados, comprometidos y eficaces a nivel social con los actores involucrados. Entonces, es importante documentar para esta propuesta el significado de la planificación y su relación con los procesos sociales.

La planificación es pues:

Un método de intervención para producir un cambio en el curso tendencial de los eventos. Por ello, cuando se le aplica a la conducción de la sociedad, está influida por las ideas que orientan tal sociedad y está limitada por las condiciones en que esta sociedad se desarrolla. (Lira, 2006, p7).

Para Lira, la planificación es el conocimiento de tipo técnico que precede y que preside las acciones en contextos de democracia. Dicho conocimiento puede darse en contextos muy variados tales como a la actividad económica, territorio, grupo social, ámbito de acción o simplemente al desarrollo; planificamos desde lo más simple y cotidiano hasta lo más complejo.

Este conocimiento se puede clasificar en sustantivo y procedimental. La *teoría sustantiva* hace referencia al fenómeno al que se le está aplicando la planificación, para este caso, este fenómeno sería de tipo social, pues se aplica la planificación para desarrollar participativos que permitan la elaboración de un modelo de comunicación de REDD+ con las PIRs culturalmente apropiado. Por otra parte, la *teoría procedimental* se liga a aquellas donde el interés se centra en los procesos. En esta situación, existe una complementariedad entre lo sustantivo del proceso y lo procedimental (FONAFIFO -PIRs de REDD a través de la planificación).

Según Pichardo, la planificación se puede definir de forma sencilla como el proceso mediante el cual se seleccionan, ordenan y se diseñan las acciones que serán orientadas a lograr el cumplimiento de las metas propuestas, haciendo un uso eficiente de los recursos que se tengan para lograrlo.

Basados en esta definición y complementando con Lira, se puede afirmar que la planificación permite diseñar las estrategias adecuadas para lograr las metas propuestas, siempre haciendo un uso adecuado de los recursos que dispone la institución, y así, por lo tanto, es un conocimiento que lo aplicamos a todas las actividades, sectores, lugares, grupos y acciones de una sociedad.

Para realizar una planificación efectiva es necesario contar con la vinculación, el compromiso y apropiación de los actores sociales con el tema, para la elaboración de este modelo de mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades para REDD+, es necesaria la aplicación de una planificación totalmente participativa que empodere a los actores (PIRs) y a los responsables de dar ejecución a la propuesta para que se logre una visión en conjunto, un esfuerzo y compromiso que permitan el cumplimiento de las metas. Participar en la definición de los canales apropiados para la recepción del mecanismo, los materiales de información, y aportar ideas para el modelo de implementación, permitirá que se empoderen del programa y facilitará su desempeño. Por lo tanto, lo sustantivo se liga con lo procedimental para lograr resultados efectivos, ahí radica la importancia de lograr la complementariedad entre ambos.

4.2. Procesos de planificación

El proceso de planificación consta de varias etapas a saber: diagnóstico, formulación, ejecución, evaluación y ajuste que se detallan a continuación.

El diagnóstico es la descripción de la realidad y las situaciones que en ella se presentan; metafóricamente, puede decirse que el diagnóstico es una fotografía de una determinada realidad. Por ello, su importancia en la presente investigación radica en que para tomar decisiones a futuro, se necesita tener como base el conocimiento del contexto presente.

Seguido de un diagnóstico está la formulación, la cual corresponde a un proceso de generación de estrategias políticas que orienten las acciones que intervengan en un proceso de mejoramiento.

Por su parte, la ejecución es poner en práctica las acciones formuladas en el proceso de planificación, lo que considera la organización y administración del trabajo.

La evaluación es un mecanismo principalmente de control y seguimiento de las acciones ejecutadas, facilitando información necesaria para realizar las acciones correctivas, según el tiempo se clasifican en evaluaciones ex-antes, durante y ex-post. Por último, el ajuste es la etapa donde se hacen efectivas las medidas correctivas identificadas en un proceso de evaluación.¹

4.3. La elaboración de una visión compartida

Para poder realizar una visión es necesario que exista un proceso de negociación que permita contar con un punto mínimo de consenso, aunque no en todo se esté de acuerdo, existen aspectos que son negociables y otros que no lo son, existen cosas que se desean lograr y otras que no son deseables, Medina. Como planificadores, se parte siempre de lo anterior para saber que no se puede tener una visión de construcción colectiva del futuro donde los actores se comprometan a trabajar para lograrlo si previo no existió una visión compartida de lo que se quería lograr, esto mediante el desarrollo de procesos sociales de participación.

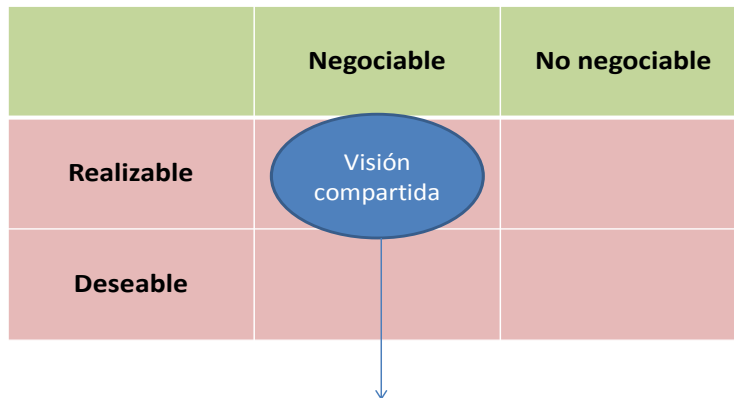
Medina propone que la construcción de una visión estratégica que sea compartida trae consigo muchas utilidades que implican desde crecimiento económico y desarrollo humano hasta la facilidad para la organización social de los actores, esto último precisamente establece compromisos, pactos sociales y otros factores que favorecen poder realizar proyectos colectivos. Además, no se puede dejar por fuera que una sociedad que trabaje de esta forma tendrá enfocado sus proyectos de desarrollo hacia un mismo punto y esto aumentará su productividad.

Medina comparte el siguiente cuadro sobre la visión del futuro compartido y el mínimo inteligible al que se debe llegar:

¹ Pichardo, Arlette. *Planificación y Programación Social. Bases para el diagnóstico y la formulación de programas y proyectos sociales*. EUCR. 1991.

Imagen

Visión compartida de futuro



Visión compartida sobre la elaboración de un mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades para REDD, implementado por Fonafifo y que negocie con las PIRs lo que se desea, pero que es realizable, facilitará que en transcurso de la ejecución del modelo y los diferentes proyectos que se realicen en el marco de REDD+ CR los involucrados se mantengan comprometidos e identificados con lograr esa visión.

Fuente; Medina, Javier. 2006.

Es importante, finalmente, señalar que cuando se habla de planificar y construir futuros compartidos, en ocasiones se considera que son aspectos exclusivos de planificación con horizontes a largo plazo y a un nivel alto; es decir, que no es un aspecto que se deba de considerar para programas y proyectos de instituciones, empresas, comunidades, familia y demás. Contrariamente, si se parte entonces del hecho de que la mayor parte de cosas en el acontecer cotidiano se pueden planificar, estos procesos de desarrollo social, económico y ambiental que desarrolla el país hoy día, requieren una planificación más allá de corto plazo, sino que las visiones fluyan, sean articuladas y en conjunto con todos los actores involucrados, consensando lo que se quiere lograr y la forma de alcanzarlo.

V. Breve caracterización de los grupos sociales indígenas y productores

Población indígena:

Tal como se establece en diferentes documentos de REDD+, en Costa Rica existen 24 territorios indígenas distribuidos en diferentes regiones del país. En su conjunto pertenecen a ocho grupos étnicos: Cabécar, Bribri, Brunca o Boruca, Guaymí o Ngäbe, Huetar (Guatuso o Maleku), Térraba o Teribe y Chorotega. Estos grupos indígenas, se encuentran ubicados en zonas rurales y de muy difícil acceso, algunos requieren hasta dos o más días para desplazarse al cantón de su provincia donde se encuentran disponibles los servicios básicos públicos y privados (tal es el caso de territorios ubicados en el grupo étnico Ribca). Esta condición, limita el acceso de su población al uso de tecnologías de información y comunicación, a servicios que se ofrecen en las zonas más pobladas de sus regiones y limita a la vez el acceso que el personal de Fonafifo tiene para contactarles.

Sin embargo, esta es solo una de las condiciones de limitación de este grupo social, pues además de las grandes distancias para acceder sus territorios y los costos económicos que eso implica, se debe sumar la diferencia cultural (su cosmovisión) y de idioma. No todos los pobladores indígenas del país hablan y escriben el idioma español. Por lo tanto, estas condiciones del sector indígena dan origen a necesidades fundamentales de:

1. Un formulario y un sistema sencillo de comprender y usar, respetuoso de sus derechos,
2. Medios de recepción que se encuentren a su alcance en las comunidades,
3. Facilitación de un intermediario que le facilite llenar el formulario en español y entregarlo para su debido trámite y posterior notificación de respuesta,
4. Un sistema que se adapte según lo requiera.

Sector de productores:

El sector de productores forestales/agroforestales del país inicio en el 2011 un proceso de organización social que consolidó importantes asociaciones que agrupan a organizaciones de productores de todo el país.

Las condiciones de este sector, depende de la región del país donde se encuentren, sin embargo, como característica general destaca el difícil acceso de muchos productores para desplazarse a zonas más céntricas a realizar trámites, su nivel de escolaridad, el poco acceso a información y servicios. En este sentido, las necesidades del sector relacionadas a la propuesta de implementación del mecanismo se identificaron en los talleres como:

1. Que se establezca un formulario en un lenguaje muy sencillo de entender y usar
2. Que además de los medios físicos a través de las oficinas regionales de Fonafifo, los canales electrónicos y telefónicos disponibles para la recepción, se habiliten puntos accesibles y de su confianza: esto implica la alianza con el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), propuesta por los actores sociales,
3. Que se respete el tema de confidencialidad al momento de presentar un trámite y pueda hacerlo el productor a través de su organización,
4. Que el mecanismo funcione siempre bajo los principios de transparencia, rendición de cuentas, claridad, mejoramiento continuo.

VI. Propuesta de Implementación del Mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades para las PIRs de REDD+

Este capítulo presenta el modelo general de implementación del mecanismo, su abordaje para un canal de comunicación culturalmente apropiado y queda sujeto a su implementación y operación interna en la Contraloría de Servicios Institucional, denominado Procedimiento: Trámite de atención y seguimiento a consultas e inconformidades asociadas con la implementación de la Estrategia REDD+ Costa Rica, realizado por la Contraloría de Fonafifo y actualizado -mejorado- por la Secretaría REDD+, el cual constituye el manual oficial que orientará el funcionamiento del mecanismo y, un manual corto y explicativo del uso del mecanismo para los actores sociales.

6.1. *El Mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades*

Generalidades

El mecanismo de quejas o de resolución de reclamaciones (GRM, por sus siglas en inglés), es un recurso que establece el FCPF a los países REDD+ y que Fonafifo implementará para recibir y atender las inquietudes que los actores involucrados tengan con respecto al desarrollo e implementación de REDD+. Este mecanismo pretende facilitar un canal de comunicación entre Fonafifo y las PIRS que permita directamente a los actores sociales aclarar sus consultas de información, expresar sus inconformidades y generar aportes que retroalimenten la estrategia.

Para lograr la efectividad del proceso, ha sido importante generar un cambio conceptual en los actores sociales que permita enfocar su participación en la implementación del mecanismo como un proceso positivo que aporte a resolver oportunamente sus necesidades de obtener información, generar aportes y obtener respuesta y solución a sus inconformidades satisfactoriamente,

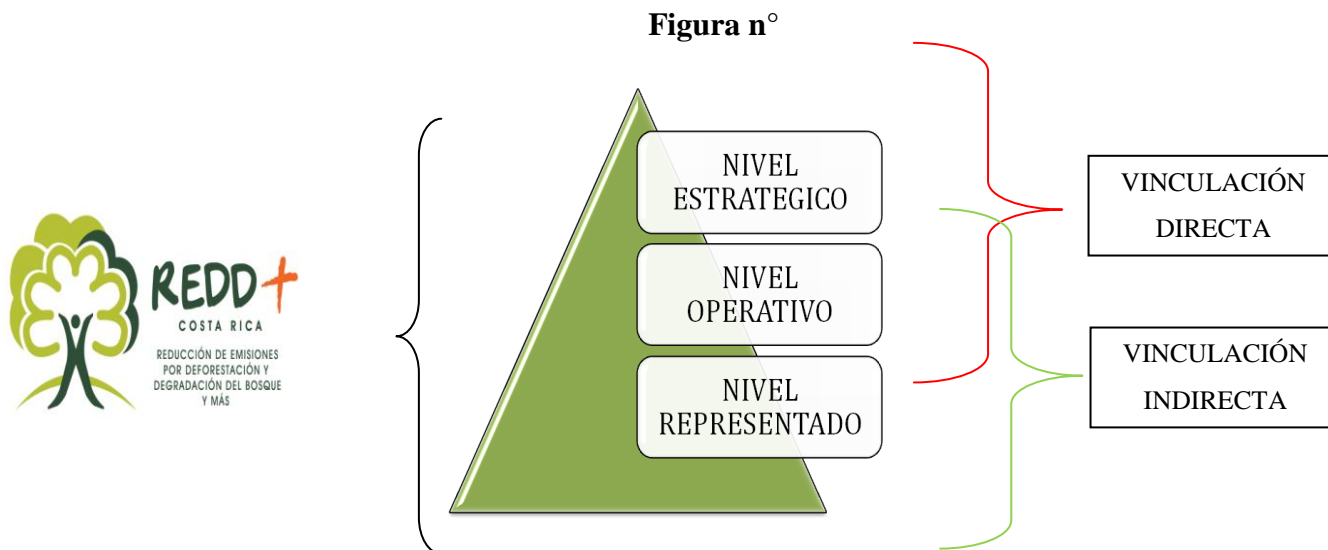
fortaleciendo de esta manera los procesos sociales y los esfuerzos realizados por el país para lograr desarrollar e implementar la Estrategia Nacional REDD+.

Es a partir del proceso social realizado con las PIRs para establecer el modelo de implementación, que surge el nombre “*Mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades*”, propuesto por los actores sociales y, enfocado precisamente a ser un medio que favorezca el diálogo con los sectores cuando existe alguna inconformidad en relación a la implementación de REDD.

6.2. Aspectos importantes para la construcción de la propuesta

6.2.1. Niveles de participación de los actores sociales

Durante el año 2013, la Secretaría REDD estableció y validó con las PIRs un esquema del nivel de participación de los actores para los diferentes procesos sociales. Este mecanismo considera y respecta la estructura validada, trabajando con los diferentes niveles en procesos participativos. Ver la siguiente figura.



Fuente: Secretaría REDD+, 2013.

Esas dimensiones, se desagregan en tres grandes niveles:

Nivel Estratégico: En este nivel se toma en consideración el Comité Ejecutivo, la Secretaria Ejecutiva, Comisión Interinstitucional, con sus respectivos representantes.

Nivel Operativo: En este nivel, se toma en consideración las respectivas estructuras propuestas por los actores interesados en participar en REDD+ (se toma en consideración particularidades de regionalización y territorialidad, así como afinidades de las zonas en las que se trabaja)

Nivel Representado: Este nivel, delega su representatividad en el Nivel Operativo, mismo que debe estar en constante comunicación con este Nivel. En este punto, la Secretaria Ejecutiva, apoya en los casos que se requiera a partir de las solicitudes expresas del Nivel Operativo.

6.2.2. Institucionalidad del mecanismo

El modelo de implementación para este canal de comunicación que los actores sociales vinculantes a REDD dispongan, debe garantizar la imparcialidad, transparencia y el respeto a los derechos y el marco legal existente, por tanto, siendo Fonafifo el punto focal de la Estrategia, es indispensable que dicho mecanismo se encuentre inserto en la institucionalidad del país, siendo respaldado por la Contraloría de Servicios (CS), acogido como una función paralela a sus servicios en pro del bienestar de los actores sociales que accedan a los servicios de dicha institución.

De tal manera, este mecanismo se institucionaliza para Fonafifo a través de la Contraloría de Servicios, la cual se encuentra inscrita ante el Mideplan y opera bajo los lineamientos establecidos por Ley según el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios. En este sentido, se garantiza a los usuarios de REDD+ la realización de procesos ágiles, accesibles, transparentes e imparciales para la resolución oportuna de disconformidades en relación a REDD dentro de un marco legal ya establecido y confiable.

Las Contralorías de Servicio (CS) se crean como órganos para promover -con la participación de los usuarios- el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios públicos que brinda el Estado costarricense. Es en este sentido que, Fonafifo busca garantizar a los beneficiarios y usuarios de la organización, que sus quejas, reclamos, sugerencias e inconformidades serán efectivamente escuchadas, y que la Institución a través de la CS como órgano facilitador, contribuirá en la prestación de los servicios asegurándose de que la institución funcione con un máximo de eficiencia y calidad, para satisfacer oportuna y adecuadamente las legítimas demandas de los usuarios; velando por defender sus derechos y ofrecer la información que éstos requieran para orientar y facilitar su contacto con la organización.

6.3. Objetivos de la propuesta

6.3.1. Objetivo general

- ✓ Implementar un mecanismo accesible y transparente de información, retroalimentación y consultas para las Partes Interesadas Relevantes que favorezca la participación y el diálogo para la implementación de la Estrategia REDD+ Costa Rica, respetando el marco legal existente.

6.3.2. Objetivos específicos

- Establecer el mecanismo en la institucionalidad a través de la Contraloría de Servicios de Fonafifo.
- Facilitar a los actores sociales de REDD+ un mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades culturalmente apropiado, para garantizar la efectiva participación en el proceso REDD+.
- Generar espacios de participación a los actores sociales para conocer y generar aportes al modelo de implementación.
- Garantizar el acceso de las PIRs al mecanismo a través de diferentes canales de recepción.
- Elaborar material informativo y de recepción de trámites utilizando un lenguaje apropiado para cada sector.
- Socializar e informar a los actores sociales a través de diferentes canales de comunicación acerca del uso y funcionamiento del sistema.

6.4. Principios que orientan la implementación del mecanismo

El espacio de participación para las PIRs es caracterizado por el dialogo y la comunicación asertiva, con procesos claros y sencillos que garanticen el acceso de todos los actores involucrados de forma equitativa, legítima y transparente. El modelo de implementación respeta los procedimientos dados por Ley para el funcionamiento de las Contralorías de Servicio de las instituciones públicas del país y los derechos de las PIRs a expresar sus consultas e inconformidades con el desarrollo del proceso REDD+ en búsqueda de soluciones que favorezcan la calidad del servicio y de los procesos que se realicen en el marco de la implementación de REDD.

A continuación se presenta la siguiente figura que reúne los principios fundamentales del mecanismo para su elaboración e implementación.

Figura n°



Fuente: Figura elaborada a partir de la Guía de orientación Conjunto FCPF-UNDP: Creación y fortalecimiento de Mecanismos de Resolución de Reclamaciones del 2013, con adaptación al proceso de Costa Rica, 2014.

En este sentido, se entiende para cada principio:

- Equidad: que brinde un trato igual a los actores que constituyen una PIR, brindando igual posibilidad de acceso e información a todos sus usuarios.
- Respeto a los derechos: respetuoso de la Ley vigente y las normas de funcionamiento institucional para su ejecución, así como respetuoso de los derechos de los actores sociales, en este sentido, se incluye que sea culturalmente apropiado.
- Aprendizaje continuo: es un mecanismo flexible que permita siempre a través de la retroalimentación, una mejora constante para el bienestar de sus usuarios y su ejecutor.

- Participación: considera un trabajo participativo donde los actores retroalimenten los procesos y que permita garantizar un modelo de implementación del mecanismo culturalmente apropiado para todas las PIRs.
- Legitimidad: se debe garantizar a las PIR la legitimidad del proceso a través de procesos confiables, transparentes e imparciales, siendo implementado según las disposiciones y mandatos legales establecidos en el país para este tipo de servicios.
- Accesibilidad: garantizar a los actores sociales una efectiva comunicación con el equipo responsable de su ejecución, apropiadamente difundido y con diferentes canales de acceso para su uso cuando la PIR lo requiera.
- Claridad: el mecanismo debe siempre caracterizarse por un modelo de implementación sencillo, claro y ágil en sus procedimientos y plazos, que permita a los actores sociales su comprensión y uso.
- Transparencia: una rendición de cuentas y acceso a información para los actores sociales garantizará que se desarrollen procesos transparentes y neutros en la implementación del mecanismo.

6.5. Proceso de implementación a nivel macro del mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades

Tal y como lo indica el documento “Guía de orientación Conjunto FCPF-UNDP: Creación y fortalecimiento de Mecanismos de Resolución de Reclamaciones²” en su versión a diciembre del 2013, para implementar el mecanismo según las condiciones propias de cada país, se pueden utilizar los medios disponibles y que sean de acceso a los actores relevantes. Así mismo, la guía de orientación plantea aspectos generales a considerar al momento de tramitar y dar respuesta a los actores sociales.

En este sentido, posterior al análisis de sus recomendaciones y del procedimiento interno establecido por el cual se rige el funcionamiento de la CS, se presenta de manera general un

² Nota de orientación de FCPF-ONU-REDD sobre el establecimiento y fortalecimiento de GRMs, Borrador, versión n°3 a diciembre del 2013.

resumen del proceso a nivel macro, su ejecución a nivel micro se detalla en el procedimiento³ de la CS adjunto a este documento.

A continuación se presenta un esquema sobre el proceso de implementación a nivel general para el mecanismo.

Figura n



Fuente: Figura elaborada a partir de la Guía de orientación Conjunto FCPF-UNDP: Creación y fortalecimiento de Mecanismos de Resolución de Reclamaciones al 2013 con adaptación al proceso de Costa Rica, 2014.

La figura anterior resume que para poder implementar exitosamente un mecanismo como canal de comunicación con las PIRs, es sumamente importante el compromiso organizacional, en este caso de Fonafifo como punto focal de la estrategia. El proceso

³ Vega, Natalia. Trámite de gestión y seguimiento de Inconformidades. Código P CS 01. Fondo de Financiamiento Forestal. Documento interno. Primera edición, 2010.

continúa con el establecimiento de los principios que lo rigen y la fase de preparación interna y externa que se requiere previo a su implementación. El proceso como tal describe ya el procedimiento interno del trámite, el cual es realizado según la estructura interna de la CS.

6.5.1. Medios de recepción del mecanismo

Fonafifo, como institución que tiene el punto focal de REDD+ Costa Rica, tiene el compromiso de facilitar a las PIRs diversos medios de recepción para que los actores se acerquen y hagan uso de la plataforma.

Figura n°



Fuente: elaboración propia, 2014.

Tal y como lo muestra la figura anterior, se establecerán por parte de Fonafifo diversos medios generales para la recepción de los formularios:

1. **Línea telefónica:** se habilitará una línea en las oficinas centrales de Fonafifo para la recepción de las acciones. El personal encargado de la recepción de los trámites

gestionados telefónicamente, llenará el formulario de forma electrónica que estará disponible en el sitio web de REDD+, o bien, captará la información en un formulario electrónico y lo remitirá a la línea de la CS.



Call Center de Fonafifo
Teléfono: 800-3662-3436

2. **Formulario en línea:** en el sitio web de REDD+ se dispone de una sección para que las PIRs accedan un formulario y presenten su consulta, retroalimentación o inconformidad con respecto al proceso de REDD+. Este formulario es genérico para el uso de todas las PIRs. La plataforma diseñada es amigable y sencilla para el uso de los actores sociales. Además, dispondrá de una opción para consultar a través de la misma plataforma el estado de los trámites presentados a través del sitio web. En cuanto a la transparencia de los procesos, la plataforma genera automáticamente estadísticas que apoyarán la elaboración de informes por parte de la CS respecto a los trámites que ingresen a través de este medio específico. Como anexo se facilita el manual de uso de la plataforma exclusivo para el personal de la CS y Fonafifo, facilitado por el consultor que desarrolló la aplicación web descrita.

El usuario que utilice esta plataforma dispondrá de una copia completa del formulario que envíe con su acción, así como un número asignado que le permitirá dar seguimiento.

Sitio web:

<http://reddcr.go.cr/es>

3. Se establecerá un buzón en las oficinas regionales de Fonafifo para la recepción en físico de los formularios:

Oficina Regional	Teléfono	Horario	Ubicación física
San José 01 y 02	2545-3584 ó 2545-3586 / 2545-3590 ó 2545-3595	7am a 3pm	Edificio del I F AM "Armando Arauz", 200 metros oeste, 100 metros Sur y 200 metros Oeste de Plaza Lincoln (frente a INDER, antiguo IDA), San Vicente de Moravia, San José
Cañas	2668-6058 ó 2668-6059	8am a 4pm	75 Oeste de Minae Cañas Guanacaste
Nicoya	2686-6876 ó 2686-6852	8am a 4pm	Oficina Regional de SINAC Nicoya
San Carlos	2461-0331 ó 2461-0343	8am a 4pm	Dirección Regional del SINAC Arenal Huetar Norte - Ciudad Quesada
Caribe-Norte (Sarapiquí)	2766-7202 ó 2766-7198	8am a 4pm	Puerto Viejo de Sarapiquí , Cruce de la y griega , frete a Servi-centro las Águilas
Limón	2795-1555 ó 2795-1849	7am a 3pm	Limón Centro Barrio Corales Edificio MAG - MINAE
Palmar Norte	2786-6551 ó 2786-6557	7am a 3pm	Altos del Banco de Costa Rica Palmar Norte
Caribe-Norte (Pococí)	2710-1421 ó 2710-1542	8am a 4pm	Oficina Dirección Regional del SINAC Área de Conservación Tortuguero Guápiles

Fuente: Fondo Nacional de Financiamiento Forestal (Fonafifo), 2014.

Los responsables de las oficinas regionales de Fonafifo participaron de charlas informativas en relación al mecanismo durante el 2014 y en apoyo a la CS realizarán las siguientes funciones:

- a. Disponer de material informativo sobre REDD+, así como de formularios físicos para la recepción de trámites,
- b. recibirán a los actores sociales para la recepción de los instrumentos,
- c. trasladarán los formularios a la oficina central de Fonafifo para su respectivo trámite en la CS según el procedimiento interno estipulado, esta acción se realizará a través del uso del correo electrónico, fax, plataforma virtual o traslado en físico.
- d. Apoyarán a la CS en reuniones con actores sociales según la región del país que proceda cuando se requiera para la resolución trámites a través del dialogo.

4. Recepción en oficina sub regionales del MAG

Además, para facilitar la accesibilidad de los usuarios al mecanismo, se promovió la colaboración institucional del Ministerio Agricultura y Ganadería (MAG) con Fonafifo, por ser un actor que participa de la gobernanza de REDD a través del CE, la Comisión Interinstitucional y considerando que tiene una amplia presencia física en las regiones del país, disponiendo de más de 80 oficinas a nivel nacional.

En este sentido, a partir del trabajo con los actores sociales que se identifican y confían en dicha institución, se ha considerado al MAG como aliado en la implementación del mecanismo, cuyo rol es de facilitar sus oficinas regionales como punto de recepción en físico del formulario.

Para lograr su participación se ha gestionado con la dirección de Extensión Agropecuaria del MAG su colaboración, voluntaria, para este proceso. Parte de este apoyo incluye la capacitación sobre REDD+ y la implementación del Mecanismo a los extensionistas regionales de la institución, para un total aproximado de al menos 6 charlas en todo el país.

5. **Correo electrónico:** El actor que realice la acción puede enviarla directamente a la Secretaría REDD+ y Contraloría de Servicios de Fonafifo o bien utilizar este medio para dar seguimiento a sus acciones presentadas.

Forma electrónica	info@reddcr.go.cr A través del formulario de la Contraloría disponible en: http://www.fonafifo.go.cr/contactenos/contraloria.html En donde además, encontrará la oportunidad de comunicarse a través de un chat en línea.
--------------------------	--

6. **Recepción física directa en la CS:** El actor social puede apersonarse a la CS de Fonafifo y presentar su trámite directamente en dicha instancia.

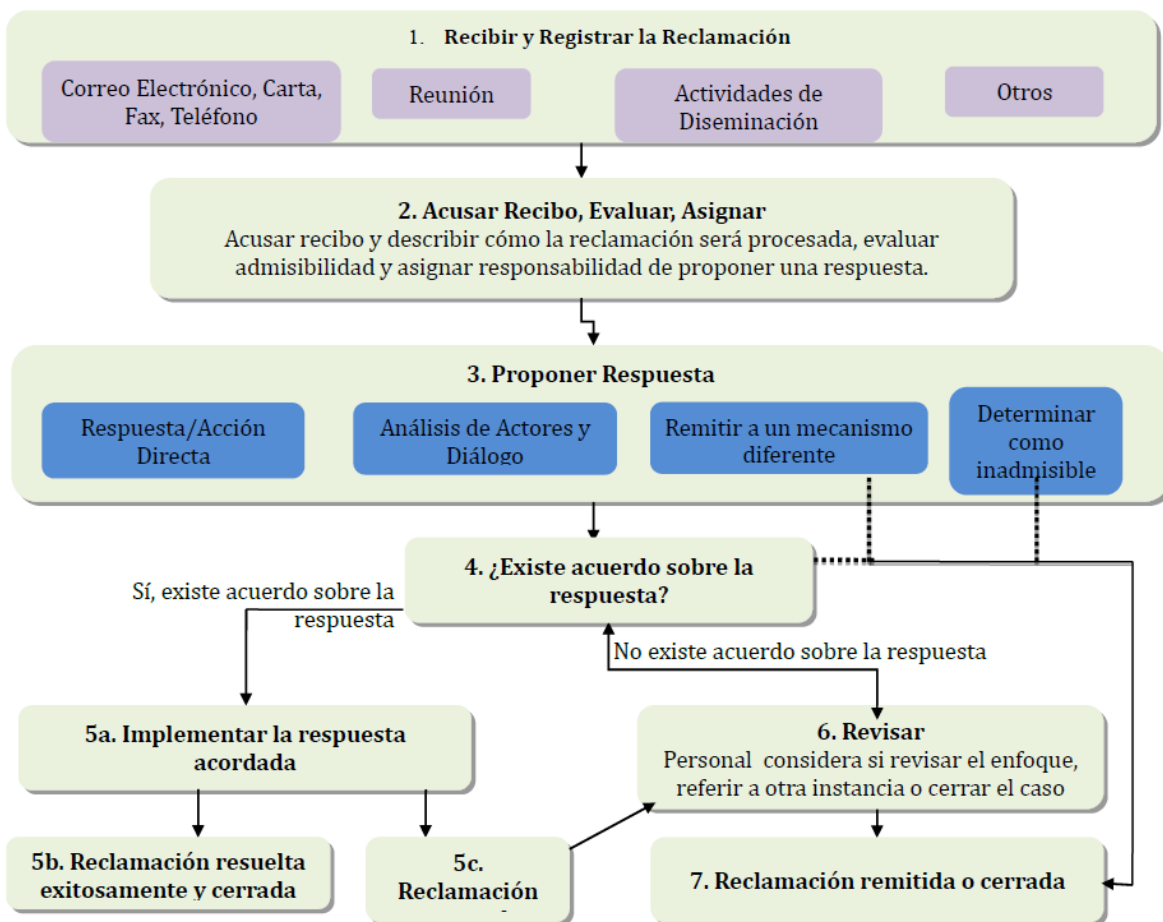
Forma física	Oficina de la Contraloría de Servicios, Fonafifo. Moravia: segundo piso del Edificio del IFAM, contiguo a la Escuela Nacional de Música.
---------------------	--

7. **Otros medios de recepción establecidos por la Contraloría de Servicios de Fonafifo:** las PIRs dispondrán válidamente de todos los canales de recepción establecidos por la Contraloría de Servicios de Fonafifo, incluyendo un chat disponible en el sitio web de la institución:

8. Otros medios de recepción: Se estableció canales de recepción en trabajo conjunto con el sector indígena a través de las ADIs. En este sentido, cada ADI de los 19 TIs que participan actualmente del proceso de consulta, disponen de formularios físicos para los miembros de sus comunidades, estos formularios son accesibles también a través de los mediadores culturales y de los coordinadores territoriales.

6.5.2. Trámite de recepción, análisis y respuesta

La guía para elaborar los GRM del FCPF propone el esquema Macro de procesos que se presenta en la siguiente imagen. Dichos procesos, es muy importante recordar que con compatibles con los desarrollados por la CS actualmente para la atención de los trámites que ingresen a Fonafifo.



Nota de Orientación de FCPF-Programa ONU-REDD sobre el Establecimiento y Fortalecimiento de GRMs
Diciembre 2013

5

Recepción:

El actor social deberá solicitar el formulario en las diferentes oficinas regionales donde se encuentre disponible el mecanismo, o bien, utilizar cualquier de las plataformas virtuales y telefónicas disponibles. Deberá leerlo y completar la información solicitada de la manera más precisa, clara y legible posible.

Posterior a recibir y registrar la reclamación, se procede a darle un comprobante de que su acción ha sido recibida a la persona (organización o territorio) que la interponga. Para tal acción, los impresos disponen de una hoja original y dos copias del formulario, de las cuales, la última copia se entrega a los actores sociales para su respaldo. En caso de la plataforma virtual, se le envía copia del formulario al actor social al correo que haya facilitado para tal fin.

Análisis:

De modo general, los pasos siguientes al recibir el trámite, son evaluar la admisibilidad de la consulta o queja, en este sentido, la CS debe asegurarse que la consulta o inconformidad que ha sido planteada guarda relación a temas vinculantes para el programa REDD+. Es decir, en este punto, se clasifica si la acción presentada tiene relación a REDD+ o es referente a otro tema (otro servicio brindado por Fonafifo), un tema propio de la gobernanza indígena y/o si es competencia de alguna otra institución para referirlo a las contralorías de servicios o instancias que correspondan.

El tema de los aportes o retroalimentación que los actores envíen a través de dicho canal serán socializados a los departamentos que correspondan con el fin de enriquecer el proceso.

La guía del FCPF plantea cuatro preguntas claves, que pueden servir de filtro a la hora de evaluar la admisibilidad de la acción presentada, sin embargo, en este tema es importante aclarar que, según el funcionamiento de la CS para cada trámite que ingrese, independientemente de si guarde o no relación con REDD+ o Fonafifo, la CS brinda una respuesta al actor social en donde se le comunica la recepción del trámite y el proceso posterior, esto con el fin de promover la confianza, comunicación y claridad.

- ☉ Si la denuncia planteada indica que el programa REDD+ ha tenido efecto negativo económico, social o ambiental o tiene el potencial de causar tal impacto en el demandante.
- ☉ Si la denuncia especifica el tipo de impacto que se ha producido o puede producirse y su vinculación con el programa.
- ☉ La denuncia indica que los que presentan la denuncia son los que han sido afectados o corren el riesgo de ser afectados o si es la denuncia presentada por un representante de estos.

- ☉ Si la denuncia proporciona suficiente información para el personal encargado del Mecanismo para tomar una determinación con respecto a las tres preguntas anteriores.

El trámite interno realizado por la CS para la recepción, el análisis, generar una respuesta y comunicarla al actor social se detalla en el procedimiento: *Trámite de atención y seguimiento a consultas e inconformidades asociadas con la implementación de la Estrategia REDD+ Costa Rica*, disponible como anexo de este capítulo. El procedimiento interno de la CS realizado es compatible con las recomendaciones generadas por la guía de orientación del FCPF para la elaboración de este mecanismo.

De esta manera, posteriormente al haber aceptado la consulta de información, y/o inconformidad el formulario es analizado por la CS y pueden ocurrir varias opciones de situación:

- si se puede o se debe dar respuesta y atención de forma simple e inmediata se procede a hacerlo y documentar el proceso,
- solicitar apoyo de otros especialistas que brinden criterios técnicos que permitan dar respuesta al trámite,
- realizar una evaluación que integre a otros actores vinculados, a las partes interesadas relevantes, instituciones y más para dialogar y promover la negociación,
- determinar si la acción presentada no puede ser abordada por medio de este mecanismo de REDD+, ya sea porque no cumple con los criterios básicos o porque es competencia de otra institución o hace referencia a otro tema que no guarda relación con REDD

Respuesta:

Finalmente, la CS comunica la respuesta a la persona que interpuso la acción, procurando que sea de forma clara y sencilla para su comprensión y promoviendo siempre el diálogo y comunicación entre las partes. Se dispondrá de un archivo (expediente) de cada trámite.

Plazos para la resolución de los trámites

Tal y como lo establece la Contraloría de Servicios de Fonafifo “se dispone de un plazo máximo de 5 días para responder a la persona reclamante, mismos que cuentan a partir del día hábil siguiente a la remisión del oficio, correo electrónico o llamada por medio del cual se notifica a la persona generadora de la inconformidad”. Esto quiere decir que, el plazo empieza a contar desde el momento en que el trámite ingresa a la Contraloría de Servicios de Fonafifo y se le notifica a la PIR su recepción, el plazo total entonces, desde que el actor presenta el formulario varía dependiendo del traslado de los trámites desde los puntos de recepción físicos hacia la CS.

La Contraloría además establece que “en caso de que no se disponga de los argumentos para resolver la consulta y se requiera de un plazo mayor para responder al usuario, se le podrá otorgar

un periodo de hasta 15 días hábiles más, y solo en casos excepcionales éste se podrá prorrogar durante 15 días adicionales dejando constancia escrita de ello en el expediente”.

6.5.3. Resumen del esquema de implementación

Presentado desde un nivel macro, el esquema de implementación para los sectores indígenas y pequeños productores forestales y agroforestales es liderado y facilitado por Fonafifo, institución pública responsable elaborar la Estrategia REDD+. En REDD+ existen claramente definidos dos sectores (PIRs) que deben de ser considerados en la consulta y procesos participativos.

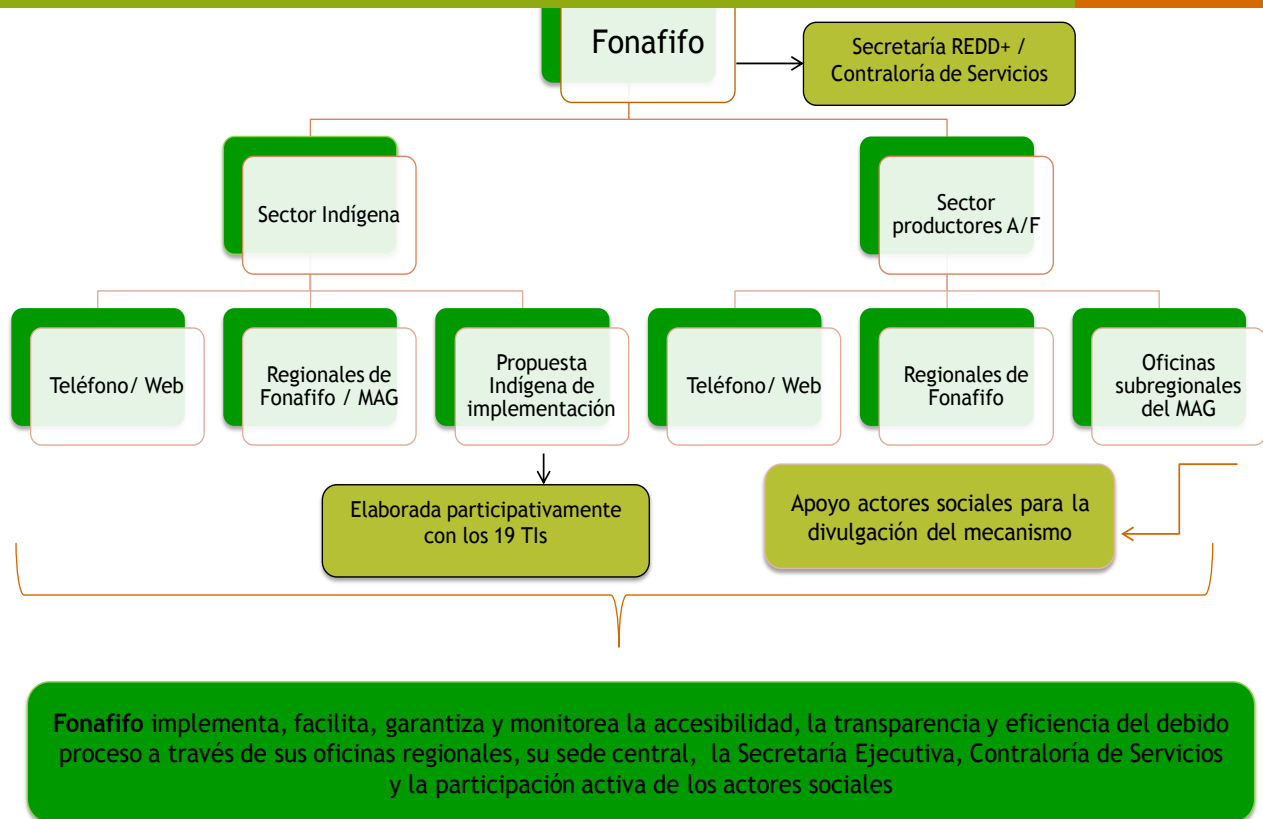
Tal y como lo establece el Plan de Consulta de REDD+ elaborado por la Secretaría REDD a febrero del 2014 *“las partes interesadas relevantes (PIRS) son definidas como aquellas personas o comunidades que viven del bosque o tienen alguna incidencia en él. Para que los programas REDD+ sean exitosos, deben identificar reducir y mitigar los riesgos para las comunidades y las PIRs deben estar involucradas en la formulación del programa, así como en las etapas de preparación y ejecución, para garantizar que REDD+ respete los derechos de los territorios indígenas y cumplan con las obligaciones internacionales pertinentes. El proceso de consulta en su esencia está dirigido a los pueblos indígenas cumpliendo con el CPL, pero también estarán involucrados los otros sectores, brindando apoyo durante la etapa constructiva y durante el proceso de consulta como tal”*.

Para ambos sectores (indígenas y pequeños productores forestales y agroforestales), Fonafifo facilitará los diversos canales generales de recepción de la misma forma, sin embargo, como parte del proceso participativo y constructivo que permita el empoderamiento de los actores, cada sector es involucrado en la implementación y el apoyo para la divulgación (según las condiciones de cada uno), apoyando a garantizar de esta forma, que los principios que rigen este sistema información, retroalimentación e inconformidades se cumplan en todo momento. Por su parte, los demás sectores relevantes para REDD+ tendrán como canal de recepción de su formulario el sitio web de la estrategia.

En la siguiente figura se resumen el esquema de implementación.

Figura n°

Esquema macro para la implementación del mecanismo



Fuente: elaboración propia, 2014.

VII. Implementación del Mecanismo culturalmente apropiada a cada sector

7.1. Implementación del mecanismo para el sector indígena

Objetivo:

Implementar un sistema para información, aclaraciones y sugerencias con el sector indígena que promueva los principios establecidos para la implementación del mecanismo y responda a las condiciones y estructuras propias de los territorios indígenas para la implementación de la Estrategia REDD+ Costa Rica.

Alcance:

Estos lineamientos aplican para los funcionarios de Fonafifo que desarrollen actividades en el marco de REDD+ y a las PIRs que presenten consultas, inconformidades o retroalimentación relativas a dicha Estrategia y que estén debidamente legitimados para ello, así como para las instancias y actores sociales que apoyen el proceso de recepción de los formularios (ADIs, Coordinadores territoriales, Mediadores culturales)

Definiciones:

REDD+: Reducción de Emisiones por Deforestación y Degradación de Bosques, Aumento en los Reservorios de Carbono y Conservación y Manejo Sostenible de los bosques.

Mecanismo: Desde la perspectiva indígena, *el mecanismo* es visto como un **sistema** organizado para recibir y atender inquietudes acerca del proceso de consulta de REDD+, de los pobladores indígenas, donde pueden presentar sus consultas, expresar sus inconformidades y brindar sugerencias que retroalimenten el proceso, siendo un medio para el involucramiento proactivo de las partes directamente interesadas.

Consulta o aclaración: es aquella solicitud o petición de información que hace cualquier PIR con el fin de aclarar dudas acerca de los servicios que se ofrecen por parte de la Secretaría Ejecutiva del Proyecto y sus dependencias o programas, sus alcances, su participación en la estrategia, responsabilidades y cualquier otra inquietud que pueda surgir asociada a la Estrategia REDD+.

Retroalimentación: se refiere al aporte que brinde la PIR sobre el desarrollo y construcción de la Estrategia Nacional REDD+

Inconformidad: se refiere a la manifestación oral o escrita formulada por una PIR que exprese molestia o inconformidad en relación al proceso de implementación de la Estrategia REDD+.

Consultante y reclamante: es la persona física o jurídica, nacional o extranjero, en general denominado Parte Interesada Relevante que presenta una consulta o inconformidad, respectivamente, ante Fonafifo a través de los diferentes canales de recepción establecidos.

Generador de la inconformidad: se refiere a la Parte Interesada Relevante (PIR) a quien se le atribuye ser quien produce una posible inconformidad durante la implementación de la Estrategia REDD+.

Presentación de Pruebas de descargo: se refiere a la oportunidad y derecho que constitucionalmente que tiene la persona generadora de la inconformidad de presentar ante la Contraloría de Servicios de Fonafifo los elementos probatorios a su favor y permitidos por Ley, que faciliten aclarar los alcances del reclamo presentado. Estas pruebas pueden ser de diverso tipo, presentadas de forma digital o física.

R-PP: Documento guía que establece los lineamientos, actividades y acciones generales base que se realizarán para el desarrollo de la Estrategia Nacional de Reducción de Emisiones por Deforestación y Degradación de Bosques.

Participantes en la implementación indígena del mecanismo:

Para la implementación con el sector indígena, las instancias que tienen que ver con la dirección y toma de decisión sobre el proceso de consulta son:

1. FONAFIFO, como representante del Gobierno y responsable de la implementación del mecanismo a través de su CS.
2. La Asamblea Nacional indígena, formada por líderes de los 19 territorios.
3. El consejo de Dirección Regional, que coordina en cada BTR.
4. La instancia de facilitación a nivel territorial liderada por la ADI

Documentos relacionados

Trámite de gestión y seguimiento de Inconformidades. Código P CS 01. Fondo de Financiamiento Forestal. Documento interno. Primera edición, 2010.

Proceso de implementación Indígena:

Principales temas de interés desde la perspectiva indígena que motiven al uso del mecanismo: según el especialista indígena que ha asesorado el proceso, se prevé que se reciban aclaraciones de las siguientes categorías:

- Operativas y logísticas de la consulta.
- Organizacional del proceso de consulta.
- De temas de fondo que se discuten en el marco de REDD+
- Temas que tienen que ver con la política nacional y legislación en temas indígenas

Recepción:

El sector indígena tendrá a su disposición, por parte de Fonafifo, los canales generales de recepción del instrumento para dar trámite a su acción de consulta, retroalimentación e inconformidad (oficinas regionales de Fonafifo, sitio web www.reddcr.co.cr, www.fonafifo.go.cr, telefónicamente y mediante todos los demás canales establecidos por la CS. Además, dispondrá de un canal de recepción interna que será ejecutada por una oficina territorial que tendrá sede en las respectivas ADIs y que a su vez es punto de recepción de los formularios que los actores llenen a través de la figura del coordinador territorial y del mediador cultural.

Participativamente, con los representantes indígenas de los territorios que ha noviembre del 2014 habían aceptado participar del proceso de información y consulta de REDD+ (coordinadores territoriales, representantes de las ADI y mediadores culturales), se definió que para garantizar el acceso de todas sus comunidades a los formularios del mecanismo se dispondría de tres canales internos de recepción:

- a. ADIs
- b. Coordinadores territoriales
- c. Mediadores culturales

Estos tres actores disponen de un block de formularios del mecanismo para la recepción de trámites en sus territorios y comunidades indígenas. Formularios debidamente numerados para mantener el control y garantizar la transparencia.

Cada ciudadano tiene el derecho de recurrir a cualquier instancia que considere oportuna para dar solución a sus inquietudes e inconformidades, por lo tanto, en cualquier parte proceso este derecho queda abierto al actor.

Recepción culturalmente apropiada:

Cuando la persona requiera usar el mecanismo no hable bien en español o no tenga los medios y/o habilidades para hacerlo por escrito el mismo, puede recibir apoyo del mediador cultural quien podrá hacer la transcripción de su lengua al español y llenar el formulario. Cuando se tramite por medio de mediadores culturales estos deberán transcribir la aclaración o inconformidad y entregarlo a la oficina de recepción territorial ubicada en la ADI.

Figura n°



Fuente: elaboración propia, 2014.

Análisis del trámite recibido

Corresponde al analista de la Contraloría analizar la naturaleza del trámite y valorar el tipo de acción y admisibilidad.

Resolución

La resolución de los trámites se realizará por la CS de Fonafifo, la cual puede direccionar el trámite a cualquier otra instancia que haya definido al momento del análisis del trámite (mencionado en el punto de análisis).

En cualquiera de los casos, se dispone de un plazo estipulado por ley de 5 días para responder a la persona reclamante y que pueden ser prolongables hasta 15 o 30 días hábiles en casos especiales que lo ameriten, mismos que cuentan a partir del día hábil siguiente a la remisión del oficio o correo electrónico por medio del cual se notifica a la persona generadora de la inconformidad. En caso de requerirse la ampliación del plazo de respuesta considerando los diversos factores culturales de esta implementación, será importante documentar en el archivo o expediente del formulario dicho proceso.

Respuesta

La CS de Fonafifo notificará la resolución de los trámites que resuelva, a través de sus oficinas regionales, de los diferentes medios de recepción indígena o bien, el canal directo que haya definido el actor social cuando haya presentado el trámite.

El actor social recibirá la notificación de su trámite y deberá firmar una copia de recibido de su respuesta.

Materiales culturalmente apropiados para la implementación con el sector indígena

Los siguientes materiales constituyen el producto de talleres de trabajo con representantes de los territorios indígenas (presidentes de ADIs, mediadores culturales, coordinadores territoriales, otros) para elaborar materiales culturalmente apropiados que permitan disponer de un mecanismo mucho más accesible, comprensible apropiado a su cultura.

Hola informativa

Mecanismo de Información, Retroalimentación e Inconformidades

UN-REDD
FONAFIFO
giz
REDD+ COSTA RICA
RESTRICCIÓN DE EMISIONES POR DEFORESTACIÓN Y DEGRADACIÓN DEL BOSQUE Y MÁS.

REDD+ es una iniciativa global de la Convención Marco de Naciones Unidas para el Cambio Climático (CMNUCC), propuesta por Costa Rica y Papúa Nueva Guinea como solución al cambio climático, asumida por Costa Rica a través del Fondo Nacional de Financiamiento Forestal (Fonafifo). Costa Rica recibió una donación del fondo del carbono (FCPF) para desarrollar una Estrategia REDD+ con la participación de varios sectores, entre ellos los pueblos indígenas y pequeños y medianos productores forestales y agroforestales.

¿Sabía que REDD+ tiene un medio para información, aclaraciones y sugerencias?

Este es un medio que permite a las comunidades indígenas obtener respuesta acerca de dudas que tengan, expresar alguna inconformidad y brindar aportes sobre el tema de REDD+.

Se ha elaborado con el aporte de representantes de tu territorio, garantizando que sea fácil y accesible para que puedas utilizarlo en caso de que lo requieras.

Banner para el uso de los mediadores culturales

REDD+ COSTA RICA
REDUCCIÓN DE EMISIONES POR DEFORESTACIÓN Y DEGRADACIÓN DEL BOSQUE Y MÁS.

minae FONAFIFO giz FOREST PARTNERS UN-REDD

Mecanismo de Información, Retroalimentación e Inconformidades

¿Sabía que REDD+ tiene un medio para información, aclaraciones y sugerencias?
¿Cómo puedo usar este medio?

Este es un medio que permite a las comunidades indígenas obtener respuesta acerca de dudas que tengan, expresar alguna inconformidad y brindar aportes sobre el tema de REDD+.

Usarlo es muy sencillo, solo siga los siguientes pasos:

- 1** Piense claramente sobre el tema que desea obtener información, si desea expresar que alguno de sus derechos se ha afectado o si tiene un aporte que puede dar para mejorar el proceso REDD+.
- 2** Busque la mejor opción y llene el formulario: dispone de 3 opciones para presentar su acción.
OPCIÓN 1 Busque a un mediador cultural; el mediador le apoyará en el proceso para que pueda completar el formulario que se requiere, lo entregará y podrá dar seguimiento a la respuesta para notificarte.
OPCIÓN 2 Solicite ayuda en la ADI de su comunidad; en la oficina de la ADI se encuentra disponible el formulario y podrá recibir apoyo para completarlo.
OPCIÓN 3 Busque a un coordinador territorial; los coordinadores de su territorio disponen de formularios y podrán ayudarle a llenarlo.
- 3** Brinde seguimiento al formulario que envió; esto puede hacerlo con la misma instancia donde entregó el formulario. Para hacerlo, utilice el número de formulario que se indica en la copia que recibió con su acción.
- 4** Reciba la notificación de resolución a su formulario: la duración del trámite dependerá del proceso que deba llevarse a cabo para dar respuesta a su acción. Cuando reciba la respuesta, firme el recibido.
- 5** Si considera que no está satisfecho con la resolución: puede recurrir nuevamente a estas instancias y expresarlo.

Recuerda: tiene el derecho de acudir directamente a la instancia que considere mejor para resolver su acción.

www.reddcr.go.cr

Banner informativo



INFORMACION PARA USO ADMINISTRATIVO

Machotes de matrices para el control y monitoreo de los trámites



Control de la entrega de materiales del Sistema de información, aclaraciones y retroalimentación para el Sector Indígena

Territorio	Responsable a quien se entrega Nombre completo	Información de Contacto	Material entregado	Cantidad	Fecha de entrega	Firma de recibido



Control para uso de las ADIs para el control y monitoreo de los formularios del Sistema de información, aclaraciones y retroalimentación para el Sector Indígena

ADI Territorio: _____

Responsable del control	No formulario	Nombre de la persona que realizó la acción	Medios de Contacto	Nombre del facilitador que entregó formulario en la ADI (mediador, coordinador)	Fecha de presentada la acción (ver fecha del formulario)	Fecha de Recibido en la ADI	Fecha resolución	Fecha de notificación

7.2. El mecanismo para el sector pequeños productores forestales y agroforestales

Objetivo

- ✓ Implementar un mecanismo para información, retroalimentación e inconformidades con el sector pequeños productores forestales y agroforestales que promueva los principios de participación, dialogo, transparencia, y la resolución oportuna de disconformidades de las partes interesadas para el proceso de elaboración de la Estrategia REDD+ Costa Rica.

Cómo se enmarca el sector de productores forestales y agroforestales dentro del sistema general de implementación del mecanismo?

La implementación general del mecanismo responde a condiciones y necesidades del sector pequeños productores forestales y agroforestales. Con estos actores se trabajó en talleres participativos que permitieron obtener importantes insumos que contribuyen lograr procesos de retroalimentación y enriquecimiento para ofrecer un mecanismo que responda a sus expectativas.

Los principales puntos expuestos por los participantes son:

- Que el formulario debe ser muy sencillo, flexible y fácil de usar
- Que sea un proceso flexible: vía institucional o vía organizaciones (no limitar las alternativas a quien desee utilizar el mecanismo).
- Confianza: por este tema es que plantean que varias instituciones deben poder recibir el formulario, específicamente plantearon como punto receptor las oficinas del Ministerio de Agricultura y ganadería (MAG)
- Recursos que se asignen para darle apoyo a las organizaciones
- Que sea un proceso flexible, con plazos de respuesta prudentes y un monitoreo adecuado que garantice transparencia.
- Consideran que la comunicación de REDD+ juega un rol muy importante en la divulgación del mecanismo.
- Que la Contraloría de Servicios de Fonafifo trabaje de forma conjunta con la Secretaría REDD+ pues genera mayor confianza.
- Que se brinden informes al menos trimestrales a los entes de gobernanza de la estrategia y que estos informes sean de acceso público a los actores sociales.

7.2.1. Apoyo al proceso de información y divulgación del mecanismo al sector pequeños productores forestales y agroforestales

Las organizaciones civiles del sector pequeños productores forestales y agroforestales tendrán un importante rol en la implementación del mecanismo, facilitando un canal de comunicación y divulgación como apoyo a los usuarios del sector que necesiten recurrir al mecanismo para enviar sus consultas o quejas con respecto a REDD+.

Fonafifo, facilitará diversos canales de recepción accesibles a la población en las diferentes regiones del país y realizará sesiones informativas y de divulgación sobre el uso del mecanismo, los canales de recepción, entre otros temas. Sin embargo, los actores sociales se podrán sumar de forma voluntaria a este proceso, siendo un facilitador entre Fonafifo y los usuarios, de forma tal que apoyen labores como:

- Brindar información general referente al mecanismo para que el actor sepa en qué consiste, cómo se usa, conozca las opciones que tiene para enviar sus consultas o quejas.
- Apoyar a los actores individuales y asociaciones sobre el proceso para que realice el trámite, dando apoyo para llevar el formulario, orientándole dónde entregarlo.
- Apoyando el seguimiento de las acciones presentadas por los actores, a solicitud de ellos para conocer el “estado del trámite presentado”.

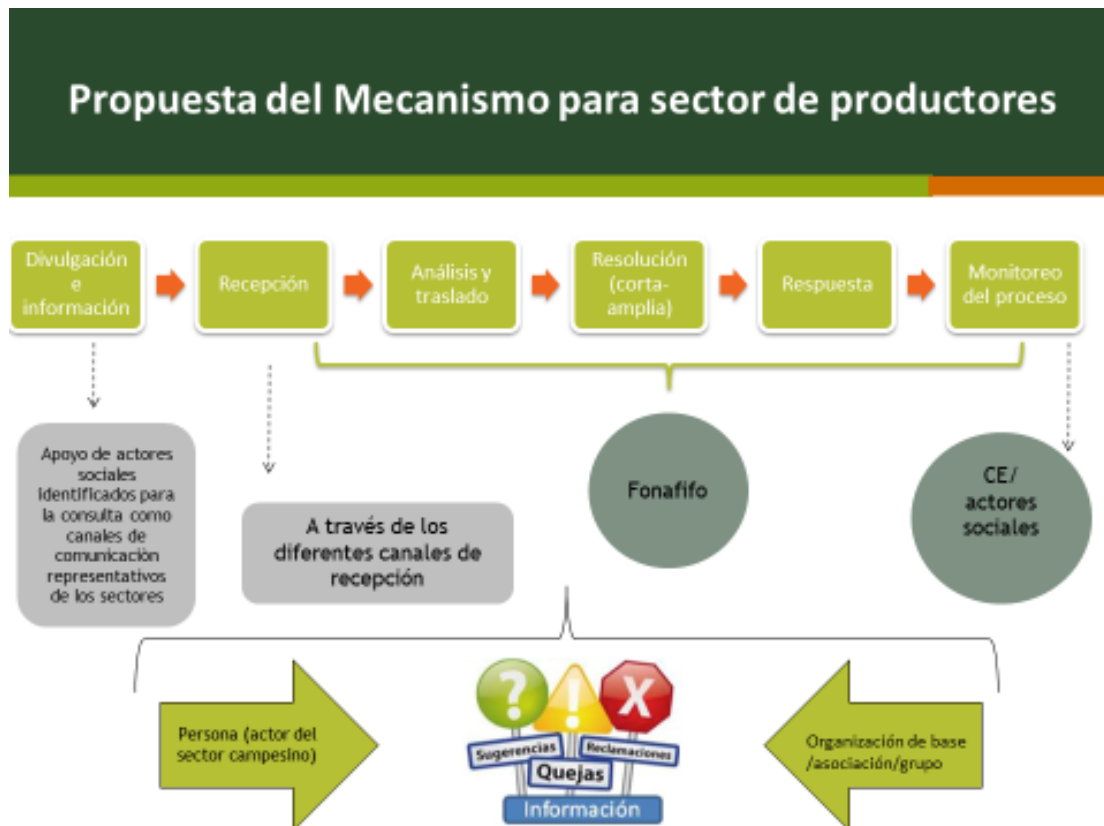
Tal y como lo establece el *Mapa de Actores* y el *Plan de Consulta* elaborado por la Secretaría REDD+, el Sector Pequeños productores forestales y agroforestales o agroforestal a partir del año 2011 inicia un proceso de organización social cuyo producto fue el establecimiento de la Asociación Nacional de Organizaciones Agroforestales (Unafor), la cual es una plataforma conformada por 230 organizaciones campesinas de productores agroforestales de alcance nacional. Esta organización la conforman cinco filiales regionales a saber: Brunca, Huetar, Pacífico Central, Chorotega.

Sin embargo, a pesar de que Unafor incluye un importante número de organizaciones agroforestales de la sociedad civil existen otras organizaciones civiles, en cada una de las regiones, que no están incorporadas a esta organización. Precisamente, es por esta razón, que para el sector pequeños productores forestales y agroforestales se propone una estructura de implementación que involucre la plataforma social de los diversos canales de comunicación identificados en el sector.

7.2.2. Proceso de implementación del mecanismo

A continuación se presenta la siguiente figura que esquematiza el proceso que se realizará con el sector pequeños productores forestales y agroforestales.

Figura n°



Fuente: elaboración propia, 2014.

Tal y como se muestra en la figura anterior, la consulta de información, retroalimentación o inconformidad con respecto al desarrollo del proceso REDD+ Costa Rica, puede ser presentada en el sector pequeños productores forestales y agroforestales por una persona individual, por un grupo, asociación y cualquier otra forma de organización social.

Los actores que así lo consideren necesario, apoyarán el proceso de información y apoyo a los actores sociales con respecto al uso del mecanismo. Las organizaciones de base,

productores y organizaciones pueden enviar el formulario a los diferentes canales de recepción mencionados en este documento.

Aportes de los participantes/ evaluaciones a la Contraloría de Servicios y el mecanismo en el taller realizado el 30 de octubre del 2014 en ICAES, Coronado.

Me parece muy bien el sistema de información, retroalimentación e inconformidades

- Objetivos
- Forma

José Araya, Productor

Me parece muy muy bien el diseño y propósito de la web y la sección para interactuar brindando o solicitando información, retroalimentación e inconformidades.

Anónimo

Consultas respecto al mecanismo:

Qué pasa cuando alguien no está satisfecho con la resolución de su solicitud

Cuál es la apertura de trabajo para otro tipo de consulta

Que temas son prioritarios para REDD+

- Como formar parte del programa
- Ideas o estrategias

Cuales temas puedo consultar?

Expectativas:

- Que sea aprovechado por todas las comunidades
- Que se logre bienestar a las poblaciones más sensibles.

Rosa Castro Soto

Creo que este mecanismo puede permitir y facilitar el acceso de los productores forestales para expresarse mediante los comentarios críticas, recomendaciones, sugerencias o propuestas para mejorar el proceso y lograr que se cumplan los objetivos de REDD+ porque Puede ser de forma directa utilizando teléfono, correos electrónicos, fax etc. O mediante las oficinas del MAG, Igualmente para recibir información y comunicaciones a los campesinos organizados o no

Anónimo

Que se le dé el trámite respectivo por los funcionarios que les corresponde tramitar las necesidades de las personas necesitadas
Lo más importante es que desde cualquier teléfono se pueda llenar el formulario e igualmente enviarlo.

Anónimo

Expectativas del mecanismo:

Mejoramiento continuo del sistema para el desarrollo de la estrategia REDD+

Anónimo

Mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades de la Estrategia Nacional REDD+ Costa Rica

Materiales elaborados con el aporte y retroalimentación de los actores sociales

Formulario para las PIRs



REDD+
COSTA RICA
REDUCCIÓN DE EMISIONES
POR DEFORESTACIÓN Y
DEGRADACIÓN DEL BOSQUE
Y MÁS

Mecanismo de Información, Retroalimentación e Inconformidades de las Partes Interesadas Relevantes de la Estrategia Nacional REDD+

El Mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades es una herramienta creada para lograr la transparencia y fomentar la participación en la Estrategia Nacional REDD+ de los diferentes actores o partes interesadas. Por favor complete el siguiente formulario a fin de presentar su consulta, retroalimentación o inconformidad con respecto a la Estrategia Nacional REDD+, brindando de forma clara y precisa la información que se le solicita.

Recuerde:

Información: si desea realizar alguna pregunta específica acerca de REDD+ y sus diferentes etapas o procesos.

Retroalimentación: si tiene algún aporte sobre el desarrollo y construcción de la Estrategia Nacional REDD+.

Inconformidad: si desea indicar alguna molestia o inconformidad en relación al proceso de implementación de la Estrategia REDD+ para poder mejorar en ese aspecto.

0001

Provincia / Cantón / Distrito _____

Acción presentada Consulta () Retroalimentación () Inconformidad ()

Presenta este formulario en calidad de Persona física () Organización Social ()

Nombre de la Persona / organización social que plantea la acción: _____

Número de cédula física o jurídica _____

• Información para contactarle (por favor suministre todos los medios que disponga para notificarle)

Teléfono _____ Correo Electrónico _____

Dirección Física _____ Otro contacto _____

• Medio por el que se tramita el formulario

Regional Fonafifo () Oficina del MAG () Fonafifo Sede central () Otro: especificar _____

• Está aportando documentación adjunta a este formulario? SI () NO ()

Especifique el tipo de documentación adjunta _____

A continuación detalle el trámite que presenta y su solicitud de la forma más clara, legible y precisa que le sea posible.

Firma y cédula de la persona que presenta la Acción

Firma de la persona que recibe el formulario

Fecha de recibido

Estimado usuario: Si desea mayor información respecto al estado en que se encuentra su trámite o bien si tiene algún otro tema que desee tramitar puede visitar el sitio web www.reddcr.go.cr y/o llamar al teléfono 2545-3592 y el 800 36623436. La notificación de la respuesta se realizará a los medios que ha facilitado para contactarle.



Afiche informativo



Mecanismo de Información, Retroalimentación e Inconformidades de la Estrategia Nacional REDD+



REDD+
COSTA RICA
REDUCCIÓN DE EMISIONES POR
DEFORRESTACIÓN Y DEGRADACIÓN
DEL BOSQUE Y MÁS.





Este mecanismo pretende generar un espacio de participación y fomentar la transparencia del proceso a través de un medio que permita a las Partes Interesadas Relevantes (PIRs) solicitar información, brindar retroalimentación y presentar sus inconformidades en relación a la implementación de la Estrategia Nacional REDD+, promoviendo principios de participación, diálogo, transparencia, rendición de cuentas y respeto a los derechos.



Principios Fundamentales de mecanismo:

- Participación
- Legitimidad
- Claridad
- Accesibilidad
- Transparencia
- Equidad
- Respeto a los derechos
- Aprendizaje continuo

¿Cómo utilizar el mecanismo?

- 1 Clarificar bien el trámite que requiere presentar
- 2 Buscar el canal de recepción que mejor se adapte a sus necesidades
- 3 Tramitar según el canal de recepción seleccionado su formulario, brindando la información que se le solicita de la forma más completa, clara y precisa posible.
- 4 Dar seguimiento a su trámite al correo electrónico: info@reddcr.go.cr o bien al tel. 2545-3592. La notificación de la respuesta se realizará por los medios que ha facilitado para contactarle; el análisis para la resolución del trámite dispone de al menos 5 días hábiles una vez que se le confirme el recibido del formulario a través de la Contraloría de Servicios de Fonafifo o la Secretaría Ejecutiva REDD+.

Canales de recepción del mecanismo

Seleccione el medio de recepción que mejor se adapte a sus condiciones

- 1 Visitar el sitio web www.reddcr.go.cr y llenar el formulario electrónico
- 2 Escribir al correo electrónico: info@reddcr.go.cr
- 3 Solicitar el formulario impreso en las oficinas regionales de Fonafifo y oficinas del MAG en todo el país, llenarlo y entregarlo ahí mismo.
- 4 Llamar al teléfono: 800 36623436
- 5 Presentar en la sede central de Fonafifo su trámite de forma física o virtual.



Recuerde, usted tiene el derecho de acudir directamente a la instancia que considere mejor para resolver su acción.



www.reddcr.go.cr

Hoja informativa



Mecanismo de Información, Retroalimentación e Inconformidades de la Estrategia Nacional REDD+

Este mecanismo, pretende generar un espacio de participación para las partes interesadas relevantes y fomentar la transparencia del proceso.



Sobre REDD+ REDD+ es una iniciativa global de la Convención Marco de Naciones Unidas para el Cambio Climático (CMNUCC), propuesta por Costa Rica y Papúa Nueva Guinea como solución al cambio climático. En el año 2008, por medio del FONAFIFO (Fondo Nacional de Financiamiento Forestal), Costa Rica decidió sumarse a una experiencia piloto liderada por el Fondo Cooperativo para el Carbono de los Bosques (FCPF por sus siglas en inglés), una alianza global que apoya a los países con bosques tropicales y subtropicales a desarrollar sistemas y políticas para REDD+ con pagos basados en resultados.

FONAFIFO, como punto focal de la Estrategia, ha generado espacios de participación y empoderamiento para que los actores sociales sean parte activa del proceso de implementación.

El Mecanismo de Información, Retroalimentación e Inconformidades

Es un recurso que establece el FCPF a los países REDD+ y que Fonafifo implementará oficialmente en el 2015, para recibir y atender las inquietudes que los actores involucrados tengan con respecto al desarrollo e implementación de REDD+. Este mecanismo, pretende facilitar un canal de comunicación entre FONAFIFO y las PIRS que permita directamente a las partes interesadas aclarar sus consultas y manifestar sus inconformidades mediante el diálogo, para ello, se elabora una propuesta de implementación del mecanismo que sea accesible, colaborativa con las partes, rápida y eficaz para resolver los conflictos.

A continuación, se presentan los principios fundamentales que orientan su implementación.



Principios Fundamentales de mecanismo:

- Participación
- Legitimidad
- Claridad
- Accesibilidad
- Transparencia
- Equidad
- Respeto a los derechos
- Aprendizaje continuo



¿Quiénes pueden utilizar este mecanismo?

Todas las Partes Interesadas Relevantes de la Estrategia Nacional REDD+, siendo personas físicas o representadas por alguna organización.

Para hacerlo puede obtener el formulario que se encuentra disponible según los diferentes canales de recepción establecidos y enviarlo de la misma forma. Además, puede dar seguimiento a su trámite utilizando el número de formulario en la plataforma disponible en el sitio web <http://www.reddcr.go.cr> y llamando al 2545-3592.

Objetivo General:

Implementar un mecanismo que permita a las Partes Interesadas Relevantes solicitar información, brindar retroalimentación y presentar sus inconformidades en relación a la implementación de la Estrategia Nacional REDD+, promoviendo principios de participación, diálogo, transparencia, rendición de cuentas y respeto a los derechos.



Canales de recepción:

- 1 Recepción física (Formularios disponibles en las oficinas de Fonafifo y el MAG)
- 2 Recepción digital a través de la página web: www.reddcr.go.cr y correo electrónico: info@reddcr.go.cr
- 3 Recepción telefónica a través del 800 Fonafifo
- 4 Diferentes canales de recepción indígena

El Rol del Ministerio de Agricultura y Ganadería

El **MAG**, colabora para la recepción en físico de los formularios del mecanismo, los cuales podrán ser solicitados y entregados por las partes interesadas en todas sus oficinas a nivel nacional. El trámite posterior de resolución, notificación y monitoreo es realizado únicamente por **FONAFIFO**.

VIII. Sedes del Ministerio de Agricultura y Ganadería a Nivel Nacional

Total puntos alcance del MAG a nivel nacional	
Direcciones Regionales	8
Oficinas	84
Fonafifo	
Direcciones Regionales	7

Desglose de las Direcciones y oficinas del MAG según las regiones del país	
Dirección Regional Brunca (10)	
Dirección Regional	San Isidro
Oficinas	Pejibaye
	Buenos Aires
	Potrero Grande
	San Vito
	Ciudad Neily
	Laurel
	Piedras Blancas
	Puerto Jiménez
	Ciudad Cortes
Dirección Regional Pacífico Central (13)	
Dirección Regional	Cartago
oficinas	Turrialba
	Jiménez – Tucurrique
	Paraíso
	Pacayas
	Tierra Blanca
	Llano Grande
	Coronado

Mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades de la Estrategia Nacional REDD+ Costa Rica

	Frailes
	Tarrazú
	León Cortés
	Dota
	Corralillo
Dirección Regional Pacífico Central (12)	
Dirección Regional	Esparza
Oficinas	Chomes
	Montes de Oro
	Cedral
	Monte Verde
	San Mateo
	Orotina
	Parrita
	Quepos
	Jicaral
	Paquera
Cóbano	
Dirección Regional Occidental Norte (15)	
Dirección Regional	Grecia
Oficinas	Alajuela
	Atenas
	Naranjo
	Heredia
	Palmares
	Poás
	Sta. Bárbara

Mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades de la Estrategia Nacional REDD+ Costa Rica

	San Isidro
	S. Ramón
	Sarchí
	Unid. Gestión
	Zarcelero
	Inf. y Com.
	Pecuario
Dirección Regional Huetar Norte (13)	
Dirección Regional	Ciudad Quesada
Oficinas	Aguas Zarcas
	Bijagua
	Fortuna
	Guatuso
	La Tigra
	Los Chiles
	Pital
	Puerto Viejo
	Río Frío
	Santa Rosa
	Upala
	Venecia
Dirección Regional Central Sur (8)	
Dirección Regional	Puriscal
Oficinas	Acosta
	Aserrí
	Carara
	La Gloria

Mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades de la Estrategia Nacional REDD+ Costa Rica

	Mora
	Santa Ana
	Turrubares
Dirección Regional Huetar Atlántica (9)	
Dirección Regional	Siquirres
Oficinas	Pococí
	Guácimo
	Matina
	Limón
	Valle la Estrella
	Cahuita
	Margarita
	Bratzi
Dirección Regional Chorotega (10)	
Dirección Regional	Liberia
Oficinas	Abangares
	Bagaces
	Cañas
	Carrillo
	Hojancha
	La Cruz
	Nicoya
	Nandayure
Santa Cruz	

IX. Presupuesto

El inicio de la implementación del mecanismo en el marco de un crecimiento y aprendizaje constante que permita el mejoramiento del sistema en beneficio de los actores sociales, involucra necesariamente un presupuesto que permita a los especialistas del equipo técnico de la Contraloría desarrollar trabajo de campo, reuniones de evaluación y negociación, reproducción de materiales, materiales de oficina, viáticos y otros tipo de gastos e imprevistos asociados a la implementación piloto y la plena implementación.

El siguiente presupuesto excluye del cálculo rubros relacionados a:

- Salarios devengados por los funcionarios responsables de la implementación del mecanismo
- Mantenimiento y actualización de la plataforma de recepción virtual, pues se recomienda que esta labor la realice el departamento de informática de Fonafifo
- En el año pilotaje (2015): se propone que el equipo técnico de REDD+ brinde los espacios necesarios para la intervención de la Contraloría, cuando así sea requerido, en los talleres organizados con grupos sociales.

Categoría	Presupuesto anual en \$ año 1 de pilotaje 2015	Presupuesto anual en \$ para la implementación a partir del 2015
Material impreso (información, formularios) para la implementación	1.500,00	800,00
Material de oficina para elaboración de expedientes	400,00	300,00
Trabajo de Campo: giras, reuniones y sesiones de campo para investigación, control y negociaciones con grupos indígenas	2.200,00	1.500,00

Mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades de la Estrategia Nacional REDD+ Costa Rica

Trabajo de Campo: giras y sesiones de campo para investigación, control y negociaciones con grupos de productores	1.500,00	800,00
Encuentro para la presentación y divulgación del mecanismo con los Tis de Salitre y Terraba	3.500,00	NA
Giras de control y seguimiento con oficinas receptoras del mecanismo a nivel nacional	1.000,00	500,00
Reuniones internas de coordinación	150,00	100,00
Imprevistos	1.000,00	700,00
Presupuesto total Anual en \$	11.250,00	4.700,00

X. Conclusiones generales

- Los grupos sociales que participan del proceso de información y consulta tienen condiciones muy distintas en términos geográficos, económicos, sociales y culturales. Sin embargo, sus necesidades en relación al desarrollo del mecanismo coinciden en poder disponer de un sistema accesible a sus condiciones, sencillo y fácil de usar y que sea oportuno y transparente.
- Los territorios indígenas del país en su mayoría residen en lugares de muy difícil acceso, con pocas posibilidades de acceder servicios básicos y medios electrónicos, con grandes limitaciones económicas, y en muchos casos con limitación para leer, hablar o escribir el español. Por su parte, los grupos de productores que residen en las diferentes regiones del país, si bien se ubican en zonas con mayor acceso a servicios básicos y medios electrónicos, en su mayoría también tienen importantes

limitaciones económicas y de escolaridad que muchas veces son un inconveniente para acceder a los servicios.

- El Fonafifo a través del equipo técnico que apoya la elaboración de la Estrategia Nacional REDD+ ha realizado importantes acciones orientadas al involucramiento de los actores sociales en procesos participativos que permitan la construcción conjunta de un canal de comunicación que permita a las PIRs presentar sus consultas, brindar retroalimentación y manifestar sus inconformidades en relación a REDD+.
- Fonafifo como punto focal de la estrategia nacional, respetuoso del marco institucional, vincula este mecanismo a la Contraloría de Servicios, la cual implementará y velará por la transparencia, el cumplimiento de principios básicos, el acceso de las PIRs al sistema y la pronta atención de los trámites gestionados en miras a lograr siempre la pronta atención a sus necesidades.
- Este sistema, teniendo como principal característica la participación de los actores sociales, fue elaborado a partir de sus recomendaciones para poder ofrecer medios de recepción y material de uso que se adapte a sus condiciones socioculturales.
- Los actores sociales disponen de diferentes medios de recepción para sus trámites, formularios y material informativo culturalmente apropiado, un implementador que cumple y respeta sus derechos y enmarcado en procesos definidos para las instituciones del estado. En este sentido, todo ciudadano costarricense y extranjero que desee manifestar una solicitud de información, presentar una inconformidad o bien, realizar algún aporte respecto a la implementación de REDD+ puede utilizar cualquiera de los medios de recepción dispuestos para tal fin en este mecanismo, hacerlo directamente a través de los canales de recepción de la Contraloría o bien, utilizar cualquier otra instancia o autoridad pública.
- Como todo proceso social, la flexibilidad en su implementación piloto para la etapa de consulta de la estrategia, permitirá validar el procedimiento establecido y, poder

realizar mejoras cuando se identifique su necesidad para que se pueda disponer siempre de un mecanismo efectivo en las fases subsiguientes de REDD+.

XI. Recomendaciones generales

1. En relación a los canales receptores del mecanismo y su alcance

Actualmente no existe un sistema de comunicación interno de Contralorías de Servicios Institucionales, muchas aun no tienen una oficina de estas. La disposición de canales de recepción del mecanismo para las PIRs es muy amplia, pues no solo se dispone de los medios culturalmente apropiados y recomendados por los mismos actores sociales (canales de recepción indígenas, virtuales, telefónicos, presenciales en donde se incluye a todas las oficinas del MAG y Fonafifo), sino además de los canales existentes de Fonafifo (medios actuales de la Contraloría) y la posibilidad a los actores de recurrir a otras instancias sin utilizar cualquiera de estos medios. La implementación para la etapa de la consulta, constituirá un pilotaje para evaluar la accesibilidad. Sin embargo, considerando que el SINC tendrá a su cargo varias de las acciones, se recomienda evaluar si es necesario para la etapa de plena implementación crear sinergias con el SINAC para que se disponga de puntos de recepción en oficinas ubicadas en regiones estratégicas (cantidad de actores/acceso a otros medios de recepción del mecanismo).

2. Vincular el mecanismo a bases de datos y reporte de cumplimiento de indicadores:

Fonafifo debe declarar indicadores al CENIGA para reportar en relación a estos (actualmente no reporta pues los indicadores declarados no se encuentran actualizados), en ese momento se puede incluir un indicador en relación al desempeño del mecanismo que apoye las labores de transparencia y rendición de cuentas. Esto queda a criterio del especialista de la Contraloría.

3. Implementación con los territorios indígenas que se incorporan al proceso de consulta en el 2015:

Con estos territorios de la zona sur del país no fue posible realizar un trabajo previo participativo e informativo. Para poder brindar la oportunidad de disponer del sistema en caso de considerarlo necesario por parte de sus actores, se propone realizar un encuentro

con líderes y asociaciones de desarrollo para presentar el procedimiento del mecanismo y establecer un punto de recepción culturalmente apropiado para ellos. Este taller debe ser liderado por el equipo técnico de REDD+ y la Contraloría de Servicios de Fonafifo antes de iniciar el proceso de consulta respectivo. Se recomienda además incluirlo como parte de su plan de trabajo y TDR por parte de Fonafifo.

4. Socialización e información del mecanismo

Es de suma importancia el pleno conocimiento que las PIRs tengan acerca del mecanismo para que puedan accederlo en caso de así requerirlo. Se recomienda extender la fase informativa a lo largo del 2015, esta fase debe incluir campañas en redes sociales (Facebook, boletín de redd+ y otros boletines y sitios web exclusivos de Fonafifo), pero sobre todo, la socialización del mecanismo en los talleres y encuentros que el equipo técnico de REDD+ realice con actores sociales.

5. Mejoras al procedimiento:

Se recomienda que finalizada la etapa de consulta con los actores sociales el especialista de la Contraloría con apoyo del equipo técnico de REDD+ identifiquen puntos críticos que puedan surgir en la fase de implementación de REDD+ a partir de los riesgos identificados y las inconformidades presentadas por los actores (si aplica).

Así también, a partir de la retroalimentación que los actores presenten valorar los cambios y adaptaciones que el sistema requiera para mejorar el desempeño del mecanismo en beneficio de los actores sociales. Este aspecto queda a consideración de la Contraloría de Servicios.

6. Mantenimiento de plataformas virtuales del mecanismo:

Como parte del establecimiento de este mecanismo, se desarrolló una plataforma virtual para recibir los tramites de los actores sociales. Esta plataforma dispone de un formulario genérico que el usuario podrá usar para enviar de forma directa a la Contraloría su gestión, y de una sección donde además podrá consultar el estado de dicha gestión (únicamente aplica a gestiones realizadas por ese medio de recepción). Este sistema genera a su administrador información que apoyará la elaboración de informes en relación a las gestiones recibidas a través de ese medio (gráficos, cuadros en Excel, y otros insumos). Se recomienda que el mantenimiento de dicha plataforma lo realice el departamento de informática de Fonafifo cuando sea requerido para excluirlo del presupuesto estimado requerido para el funcionamiento del mecanismo.

7. En relación al presupuesto:

Se recomienda que el presupuesto propuesto para el año 2016 sea revalorado posterior a finalizar el 2015 y haber concluido la etapa de establecimiento pleno del mecanismo. En este momento será más fácil valorar por el especialista de la Contraloría las posibles gestiones que requiera realizar en los años siguientes. Considerando el trabajo de campo que se requiere con los actores sociales y eventuales casos que requieran giras de campo y otras acciones de investigación, negociación y seguimiento, y las zonas del país que abarcará la Estrategia no se recomienda un presupuesto inferior a los \$4000 anuales en plena implementación.