REDD+ COSTA RICA

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

# *Marco Conceptual y de funcionamiento del Mecanismo de Información, Retroalimentación e Inconformidades para las Partes Interesadas Relevantes de la Estrategia Nacional REDD+ (MIRI)*

***Enero 2018***

minae

SINAC SISTEMA NACIONAL DE ÁREAS DE CONSERVACIÓN COSTA RICA

FONAFIFO

# Tabla de contenido

**ANTECEDENTES** ..... **4**

**INTRODUCCIÓN** ..... **5**

**DESCRIPCIÓN DEL MECANISMO DE INFORMACIÓN, RETROALIMENTACIÓN E INCONFORMIDADES** ..... **5**

OBJETIVO DEL MIRI ..... 6
MARCO LEGAL QUE SUSTENTA EL MECANISMO ..... 6
LEGITIMACIÓN PARA UTILIZAR EL MECANISMO ..... 7
ENTES AUXILIARES O COADYUVANTES PARA LA OPERACIÓN DEL MIRI ..... 7
*En el proceso de recepción de trámites* ..... *8*
*En la preparación de argumentos sustantivos que permitan brindar respuestas a las inconformidades presentadas por las PIRs* ..... *8*
PRINCIPIOS ..... 8
ACTORES CLAVE DEL MECANISMO Y ARREGLOS INSTITUCIONALES NECESARIOS ..... 10

**PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL MIRI** ..... **10**

OBJETIVO ..... 11
ALCANCE ..... 11
DEFINICIONES ..... 11
*Contraloría de Servicios (CS)* ..... *11*
*Usuario, Interesado o Cliente institucional REDD+.* ..... *12*
*Consulta o aclaración* ..... *12*
*Retroalimentación* ..... *12*
*Inconformidad* ..... *13*
*Presentación de Pruebas de descargo* ..... *13*
*Plan de Implementación de la Estrategia Nacional REDD+* ..... *13*
*PIR* ..... *13*
*Asociación de Desarrollo Integral Indígena (ADIIs)* ..... *14*
*Mediador cultural* ..... *14*
*Responsabilidades en la implementación del MIRI* ..... *14*
*Medios de recepción del mecanismo* ..... *19*
PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y TRASLADO DE ASUNTOS A LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS ..... 19
*Registro en oficina receptora:* ..... *19*
*Suministro de Información* ..... *20*
*Del traslado de los formularios a la Contraloría de Servicios* ..... *20*
*Recibido del trámite por parte de la Contraloría de Servicios* ..... *20*
*Valoración preliminar:* ..... *20*
*Valoración de consultas o inconformidades iguales o similares:* ..... *21*
*Trámite de la gestión:* ..... *21*
*Naturaleza del trámite (valoración del profesional de Contraloría de Servicio):* ..... *23*
*Análisis del criterio de respuesta o prueba de descargo* ..... *23*
*Notificación de la resolución o respuesta* ..... *23*
*Seguimiento por parte del usuario* ..... *23*
INFORMES ..... 23
EVALUACIÓN DE LAS PIR Y AUTOEVALUACIONES GENERALES PARA MEJORAS DEL SISTEMA ..... 24

**PROPUESTA INICIAL DE CRITERIOS PARA DETERMINAR LA ADMISIBILIDAD DE TRÁMITES POR SU CONTENIDO SUSTANTIVO CON BASE EN EL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA NACIONAL REDD+** ..... **24**

## Antecedentes

El Fondo Cooperativo para el Carbono de los Bosques (FCPF por sus siglas en inglés) establece en sus marcos metodológicos que los países que vayan a implementar Estrategias o acciones REDD+ con recursos de dicho fondo, en cumplimiento de las salvaguardas y las Políticas Operaciones sociales y ambientales del Banco Mundial aplicables, deberán contar con un sistema para atender los requerimientos de información, consultas e inconformidades que sea accesible a todos los interesados, que en el caso de Costa Rica se han definido como las Partes Interesadas Relevantes (PIRs). Dicho mecanismo les permitirá presentar trámites vinculados con la Estrategia Nacional REDD+ y su participación con respecto al Programa de Reducción de Emisiones con el Fondo de Carbono (FC).

Para lograr este fin, FONAFIFO en calidad de entidad ejecutora y mediante la Secretaría Ejecutiva de la Estrategia Nacional REDD+ Costa Rica, procedió a desarrollar una serie de acciones que incluyó consultorías, análisis del marco legal vigente en esta materia y la organización de talleres con las PIRS, con el objeto de analizar mecanismos existentes, identificar vacíos y necesidades propias de cada parte interesada relevante, en particular las comunidades forestales locales y los pueblos indígenas, y de esta manera diseñar un instrumento apropiado y consistente con la institucionalidad del país para atender este requerimiento. Adicionalmente se han efectuado algunas pruebas piloto para determinar la pertinencia de los instrumentos y medios de acceso al mecanismo, cuyos resultados han sido referenciados en otros informes de consultoría previos.

Fue así como se originó el marco conceptual y procedimientos del "Mecanismo de Información, Retroalimentación e Inconformidades (MIRI) para las Partes Interesadas Relevantes de la Estrategia Nacional REDD+" (MIRI), instrumento que busca fortalecer las Contralorías de Servicios de FONAFIFO y SINAC[1] de manera que se ajuste al marco legal vigente en el país que garantiza a los habitantes de la República un mecanismo de esta naturaleza y que a su vez atienda los requerimientos del FCPF.

El marco conceptual y los procedimientos operacionales y de funcionamiento del MIRI han sido ampliamente consultados con las Partes Interesadas Relevantes, sin embargo, no se ha llegado al punto de formalizar su existencia a través de un acto de la administración que garantice su legitimidad plena.

El objetivo del presente documento es servir como base para una socialización final del MIRI y su posterior incorporación al marco normativo que aplica a la implementación general de la Estrategia Nacional REDD+ en Costa Rica, en particular al Programa de Reducción de Emisiones en negociación con el Fondo de Carbono.

[1] Se revisará el alcance de este tema conforme avance el proceso de elaboración del Plan de Trabajo conjunto de la Secretaría Ejecutiva conforme el Decreto REDD+ vigente (DECRETO EJECUTIVO Nº 40464-MINAE)

# Introducción

El presente documento, se divide en tres secciones:

1. Descripción del MIRI: En esta sección se incluyen las principales características del Mecanismo, objetivos, alcance, conceptos principales, sustento legal, principios, actores clave y arreglos institucionales para su plena puesta en operación.

2. Procedimientos de operación y funcionamiento del MIRI: Aquí se describen los objetivos, alcance, definiciones, medios disponibles para la utilización del mecanismo y los respectivos instrumentos (formularios, etc.), responsabilidades de los diversos actores, procedimientos para la recepción y traslado de asuntos, valoración de admisibilidad, respuesta, seguimiento, etc.

3. Propuesta de criterios para determinar la admisibilidad de asuntos sustantivos en el MIRI. Esta propuesta pretende identificar temas que, sobre la base del Plan de Implementación de la Estrategia Nacional REDD REDD+, y las actividades que finalmente serán implementadas en el campo, podrían eventualmente generar afectación de derechos de propiedad, participación o acceso de las Partes Interesadas Relevantes. La idea es que el criterio de admisibilidad se aplique de manera objetiva y se pueda dar respuestas muy concretas a los interesados, utilizando para ello dicho instrumento de planificación como referencia.[2]

# Descripción del Mecanismo de Información, Retroalimentación e Inconformidades

El establecimiento del Mecanismo de Información, Retroalimentación e Inconformidades -denominado mecanismo de quejas o de resolución de reclamaciones en lenguaje del FCPF (o GRM, por sus siglas en inglés)- es un requerimiento establecido para los países que desarrollan estrategias REDD+, con el fin de que se pueda contar con un instrumento apropiado para recibir y atender las inquietudes que los actores involucrados (PIRs) tengan con respecto al desarrollo e implementación de las acciones o actividades REDD+ que puedan eventualmente generarles alguna afectación en sus derechos de propiedad, participación o acceso. En este caso, en Costa Rica el mecanismo pretende facilitar un canal de comunicación entre el Gobierno, a través del Sistema de Contralorías de Servicios como entidades

[2] Este listado que se propone deberá ser oportunamente ajustado conforme se concluya la fase de actualización del Plan de Implementación, o bien cuando se produzcan modificaciones significativas en versiones ulteriores.

neutrales y funcionalmente independientes de las entidades en las que se encuentran ubicadas y las Partes Interesadas Relevantes (PIRS) que permita a los actores sociales aclarar sus consultas de información, expresar sus inconformidades y generar aportes que retroalimenten la estrategia, a través de una amplia gama de medios que se ponen a disposición, de manera que se atiendan particularidades de los diferentes grupos y se garantice la mayor inclusión posible.

Con miras a lograr la mayor efectividad posible del proceso, una serie de sesiones de información y capacitación con comunidades indígenas, grupos de pequeños y medianos productores agroforestales, propietarios de bosque agrupados en organizaciones y otros actores interesados generaron insumos importantes para el diseño final del mecanismo. Es a partir de este proceso de participación social que se acuña el nombre *"Mecanismo de información, retroalimentación e inconformidades" o "MIRI",* 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.

### *Objetivo del MIRI*

Facilitar a los actores sociales de REDD+ un mecanismo eficiente, universalmente accesible, sustentado en el marco legal e institucional vigente y cultualmente apropiado, a través del cual las PIRs puedan realizar diferentes solicitudes de información, presentar propuestas y recomendaciones (retroalimentación) así como plantear sus quejas o inconformidades ante los entes vinculados a la fase de implementación de la Estrategia, para garantizar su efectiva participación en el proceso REDD+ y en la solución de situaciones derivadas de la posible afectación de sus derechos por la implementación de Políticas, Acciones y Medidas REDD+, conforme con el Plan de Implementación de la Estrategia Nacional REDD+.

### *Marco legal que sustenta el Mecanismo*

El Mecanismo de Información, Retroalimentación e Inconformidades (MIRI) para REDD+ ha sido diseñado de manera que responda al marco jurídico e institucional vigente, dado que Costa Rica tiene una amplia tradición en este tipo de instrumentos para facilitar la participación ciudadana en el control de la calidad de los servicios brindados por la administración pública. Desde las provisiones establecidas en el Constitución Politica de la República hasta la Ley de Creación de la Defensoría de los Habitantes hace más de veinte años el país avanza progresivamente hacia un sistema más depurado y accesible a los ciudadanos y otros habitantes del país, de manera que cuenten con mecanismos efectivos para hacer valer sus derechos y exigir niveles de eficiencia adecuados en la prestación de servicios públicos.

Más recientemente, se crea la Ley del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, bajo la coordinación del Ministerio de Planificación Nacional (MIDEPLAN), la cual exige la creación de una Contraloría de Servicios en cada institución pública, que en

el caso de FONAFIFO ya ha generado considerable experiencia y capacidades en su habilidad para velar por la calidad de los servicios, la satisfacción de los usuarios y el uso racional de los recursos públicos, en particular con el Programa de Pagos por Servicios Ambientales, que será uno de los componentes principales de la EN-REDD+. Iguales aportes se espera que genere la Contraloría de Servicios del SINAC y sus oficinas regionales y subregionales.

Dado el papel de la Secretaría Ejecutiva como responsable del proceso de diseño de la Estrategia Nacional REDD+ y la conducción de las negociaciones con el FCPC (Fondo de Preparación y Programa de Reducción de Emisiones con el Fondo de Carbono), se ha definido que será esta entidad, a través de su Contraloría de Servicios, la que asuma la responsabilidad por la gestión general del mecanismo, contando con el apoyo de otras áreas de trabajo tanto de FONAFIFO como del SINAC en aspectos técnicos y las oficinas regionales en aspectos administrativos del sistema. En este sentido, se garantiza a los usuarios y/o beneficiarios de las actividades REDD+ la realización de procesos ágiles, accesibles, transparentes e imparciales para la resolución oportuna de inconformidades en relación a las mismas, dentro de un marco legal ya establecido y confiable que les permita atender las posibles afectaciones a sus derechos. Las Contralorías de Servicios trabajarán de manera coordinada con la Secretaría Ejecutiva REDD+.

Estas decisiones políticas implican que una vez acordado el marco general y de funcionamiento u operación del MIRI, deberá establecerse formalmente a través de una norma legal apropiada, de manera que los usuarios tengan el sustento legal necesario para hacer valer sus trámites con base en un ordenamiento legal claro y que permita que las diferentes instituciones vinculadas a la Estrategia Nacional REDD+ asuman su responsabilidad de respuesta ante el usuario. En caso de entidades que no están bajo la autoridad o competencias del MINAE, deberán establecerse los mecanismos idóneos para tal fin (Convenios, etc.) como se menciona más adelante.

### *Legitimación para utilizar el mecanismo*

Para efectos del MIRI, estará legitimado para realizar trámites todo actor social, trátese de persona físicas, jurídicas, estatales o privados, individuales o comunitarios, nacionales o extranjeros, que constituya una Parte Interesada Relevante de la Estrategia Nacional REDD+, conforme con la definición de Partes Interesadas relevantes aplicable, que requiera información, presente sugerencias o reclamaciones por inconformidad relacionada con la Estrategia Nacional REDD+ y su Plan de Implementación.

### *Entes auxiliares o coadyuvantes para la operación del MIRI*

La Secretaría Ejecutiva, con la colaboración de las Contralorías de Servicios de FONAFIFO y SINAC[3], tendrá la responsabilidad sustantiva en la gestión y operación del mecanismo, pero contará además con entes auxiliares o coadyuvantes en dos aspectos:

### En el proceso de recepción de trámites

Preliminarmente se han identificado puntos de recepción física de asuntos relacionados con el MIRI, que en principio son: Las Contralorías de Servicios de FONAFIFO y SINAC, las Oficinas Regionales de FONAFIFO, las Oficinas Regionales y Subregionales de SINAC, las Oficinas Regionales del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), las Asociaciones de Desarrollo Integral Indígena (ADIIs) y los mediadores culturales de los bloques territoriales de los pueblos indígenas. Estas entidades, salvo desarrollos posteriores que se incorporen en la plataforma tecnológica sobre la cual se desarrollará la automatización del mismo, básicamente tendrán la función de recibir los asuntos y remitirlos a la Contraloría de Servicios del FONAFIFO para su debito trámite. Más adelante se describe con mayor detalle este tema. Idealmente estas mismas instancias deberían tener acceso a los recursos tecnológicos apropiados para facilitar la recepción de asuntos mediante correo electrónico, acceso a la página web, fax o teléfono, según sea la conveniencia del usuario.

### En la preparación de argumentos sustantivos que permitan brindar respuestas a las inconformidades presentadas por las PIRs

Cuando los asuntos sometidos al MIRI sean admisibles desde la perspectiva sustantiva (reclamo legítimo por parte de un posible afectado que se relacione con alguna actividad contemplada en el Plan de Implementación de la Estrategia), las referidas Contralorías de Servicios contarán con el apoyo de todas aquellas entidades identificadas como implementadoras principales en el Plan de Implementación, para la preparación de los argumentos de descargo pertinentes.

## *Principios*

El espacio de participación para las PIRs en el MIRI se caracteriza por el diálogo 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 debe respetar las disposiciones sobre los procedimientos establecidos en la Ley para el funcionamiento de las Contralorías de Servicio de las instituciones públicas del país, así como los derechos de las PIRs a expresar sus consultas, propuestas e inconformidades con el proceso de implementación de la Estrategia Nacional REDD+, en la búsqueda de soluciones que

[3] Como se mencionó anteriormente, esta fase se delimitará conforme se determine en el Plan de Trabajo específico SINAC-FONAFIFO que se encuentra en proceso de elaboración, de manera que la Contraloría de Servicios de FONAFIFO asuma el liderazgo hasta la plena incorporación del SINAC.

favorezcan la calidad del servicio y de los procesos que se realicen en el marco de la implementación de la EN-REDD+ y sus programas relevantes.

Los principios fundamentales que rigen el mecanismo son:

- Equidad: Brindar un trato igual a los actores de las PIRs en cuanto a acceso e información.

- Respeto a los derechos: Conformidad con la legislación vigente, incluyendo las normas de procedimiento y funcionamiento institucional, así como respetuoso de los derechos de propiedad y acceso de los actores sociales, debiendo ser culturalmente apropiados según corresponda.

- Aprendizaje continuo: es un mecanismo flexible que permite a través de la retroalimentación, una mejora constante para la mejor atención a sus usuarios y la satisfacción con la implementación de las actividades promovidas.

- Legitimidad: Todas las PIRs tienen derecho de acceder al mecanismo siempre y cuando se trate de temas de información, sugerencias o inconformidades relacionados con sus derechos legítimos conforme el marco legal vigente y sean derivados de alguna acción de la Estrategia Nacional REDD+.

- Legalidad: 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, así como el marco legal específico que lo rige.

- 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 fácil comprensión y uso.

- Transparencia: la rendición de cuentas y acceso a información para los actores sociales garantizará que se desarrollen procesos transparentes y neutros en la implementación del mecanismo.

- Trazabilidad y derecho a respuesta: todo usuario tiene derecho a conocer el estado de su trámite de interés en cualquier etapa del procedimiento y a recibir una respuesta a su gestión.

- Confidencialidad: La PIR tiene el derecho de presentar su trámite de forma personal o mediante representación por parte de alguna asociación y/o

organización, la cual deberá demostrar mediante manifestación formal del interesado. En cualquier caso, el archivo del trámite es confidencial y de acceso solo para la Contraloría de Servicios y el usuario.

### *Actores clave del Mecanismo y arreglos institucionales necesarios*

Tal y como se mencionó anteriormente, durante el proceso de consulta y diseño del MIRI se identificó otros actores gubernamentales (Ministerio de Agricultura y Ganadería, a través de sus oficinas regionales) y no gubernamentales (Asociaciones de Desarrollo Integral Indígenas, representaciones locales y territoriales de la gobernanza indígena) que coadyuvarán en la recepción de trámites. Conforme con el nuevo Decreto REDD+ es de esperar que el Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC) se incorpore como parte del proceso, en apoyo a las funciones encomendadas a la Secretaría Ejecutiva. Asimismo, el Centro Nacional de Información Geoambiental podrá jugar un papel relevante en el tema de reportes, debido a la vinculación que eventualmente se espera entre el MIRI y el Sistema de Información sobre Salvaguardas, para lo cual se determinarán los arreglos operativos e institucionales del caso.

Tanto en los casos en los que ya se ha logrado un compromiso inicial con los actores relevantes que participarán de la recepción de asuntos o en la gestión del mecanismo, se requiere formalizar arreglos institucionales (convenios, directrices) que establezcan claramente los roles y responsabilidades de las partes involucradas y la aceptación de las tareas que se derivan de la Guía o Procedimientos del MIRI, incluyendo:

1. Identificación final de las entidades que participan del MIRI y los funcionarios responsables.
2. Acordar con el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) su participación en el MIRI, que será como ente de apoyo, con trámite final ante la Contraloría de Servicios de FONAFIFO.
3. Formalizar mediante el mecanismo legal idóneo, la participación de las Asociaciones de Desarrollo Integral Indígena y otros órganos de gobernanza indígena en el MIRI, que deben limitarse a apoyar la operatividad del sistema y a la remisión de los casos a la Contraloría de Servicios de FONAFIFO.
4. Identificación y asignación de recursos humanos, técnicos y financieros necesarios para la plena operación del mecanismo.

## Procedimientos de operación y funcionamiento del MIRI

Los siguientes elementos servirán como una “Guía de Operación y Funcionamiento del MIRI” y constituyen parte integral del Mecanismo de Información, Retroalimentación e Inconformidades” conforme se ha definido anteriormente.

Tiene por objetivo establecer los alcances operacionales, mecanismos y procedimientos para la implementación final del MIRI en el campo y a través de las plataformas de acceso actuales y aquellas a ser desarrolladas. Asimismo, permite identificar claramente las funciones y responsabilidades de los diferentes actores involucrados, de manera tal que se garantice su consistencia con el marco regulatorio aplicable a las Contralorías de Servicios y a la vez brinde condiciones de transparencia y eficiencia en la atención de los asuntos que son sometidos al sistema, conforme con los principios que han sido definidos.

## *Objetivo*

Establecer los lineamientos de operación y funcionamiento del Mecanismo de Información, Retroalimentación e Inconformidades para la Estrategia Nacional REDD+ que permitan a la Secretaría Ejecutiva, con la colaboración de las Contralorías de Servicios de FONAFIFO y SINAC, así como a las demás entidades participantes, poner en ejecución un mecanismo culturalmente apropiado para recibir y atender de forma oportuna, eficiente, sencilla y transparente, las consultas, sugerencias e inconformidades de las Partes Interesadas Relevantes –PIR- en el marco de la implementación de la Estrategia Nacional REDD+. Para todos los efectos y mientras no se finalicen los procesos de creación de capacidades en SINAC, la responsabilidad política por la operación del mecanismo será de la Secretaría Ejecutiva REDD+ y la Contraloría de Servicios de FONAFIFO la entidad responsable ante la Secretaría por el manejo operativo del sistema.

## *Alcance*

Los presentes lineamientos aplican para las Partes Interesadas Relevantes que presenten consultas, inconformidades o retroalimentación relativas a la Estrategia Nacional REDD+ y que estén debidamente legitimados para ello. Asimismo, son referente fundamental para el personal de las Contralorías de Servicios, así como a cualquier otro funcionario de FONAFIFO, SINAC o cualquier otra entidad que esté desempeñando actividades de coadyuvancia en su implementación, tanto como receptores, tramitadores o brindando argumentos técnicos o sustantivos sobre los asuntos sometidos al mismo.

## *Definiciones*

### Contraloría de Servicios (CS)

Para efectos del MIRI, la Secretaría Ejecutiva, conjuntamente con las Contralorías de Servicios de FONAFIFO y SINAC, es la entidad encargada de la dirección, supervisión y funcionamiento general del mecanismo, aplicando las regulaciones derivadas de la Ley de Contraloría de Servicios y los presentes lineamientos de operación y funcionamiento, con el objetivo de garantizar a las Partes Interesadas Relevantes

legitimadas, el ejercicio de su derecho de petición, sugerencia, consulta o reclamación con respecto a los aspectos sustantivos de la Estrategia Nacional REDD+, sobre la base de referencia del Plan de Implementación de la misma.

Asimismo, atenderá los asuntos relacionados con 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 y que están relacionados directamente con la Estrategia Nacional REDD+, tomando las previsiones pertinentes para diferenciar claramente éstos asuntos de aquellos relacionados con los programas ordinarios de la institución.

### Usuario, Interesado o Cliente institucional REDD+.

Se refiere a todo actor social, trátese de persona físicas, jurídicas, estatales o privados, individuales o comunitarios, nacionales o extranjeros, que constituya una Parte Interesada Relevante de la Estrategia Nacional REDD+, conforme con la definición de PIR aplicable[4], que requiera información, presente sugerencias o inconformidades relacionada con la Estrategia Nacional REDD+ y su Plan de Implementación.

### 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 Estrategia Nacional REDD+, su Secretaría Ejecutiva y entidades o programas relacionados, sus alcances, su posible participación, derechos y responsabilidades asociados y cualquier otra inquietud que al respecto pueda surgir.

Se sobreentiende que si un asunto no tiene relación sustantiva con la Estrategia Nacional REDD+ y su Plan de Implementación, deberá tramitarse por los canales ordinarios correspondientes.

### Retroalimentación

---

[4] **PIRs**: Pueblos Indígenas, Industriales de la madera, Pequeños productores forestales, Sistema Bancario Nacional, Ministerio de Ambiente y Energía, Ministerio de Agricultura y Ganadería y la sociedad civil o dueños de terrenos en sobreuso. Los representantes institucionales, según el decreto fueron nombrados por sus respectivas instituciones. En referencia al sector indígena, el representante ante el Comité Ejecutivo **REDD+** fue seleccionado en la asamblea a la cual se invitó a los 24 TIs y participaron 19. Por su parte, el sector de la sociedad civil o dueños de terrenos en sobreuso realizaron un proceso de selección a nivel regional y posteriormente los representantes regionales nombran el representante nacional. (Fuente: Página web www.reddcr.go.cr)

Se refiere al aporte (sugerencias, comentarios, etc.) que brinde la PIR sobre el desarrollo, construcción o implementación de la Estrategia Nacional REDD+ con miras al mejor y más eficiente cumplimiento de sus objetivos.

### Inconformidad

Se refiere a la manifestación oral o escrita formulada por una PIR que exprese molestia o disconformidad en relación al proceso o actividades de la Estrategia Nacional REDD+ o alguna de sus actividades derivadas del Plan de Implementación, que en criterio del usuario esté lesionando o tenga el potencial de lesionar sus derechos de propiedad o acceso.

### Presentación de Pruebas de descargo

Se refiere a la oportunidad y derecho que constitucionalmente tiene la persona generadora de la inconformidad de presentar, ante las Contralorías de Servicios mencionadas, 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, y pueden ser presentadas de forma digital o física.

### Plan de Implementación de la Estrategia Nacional REDD+

Es un conjunto de políticas, acciones y actividades programadas y costeadas para ayudar en el a bordaje de los motores que generan las emisiones de gases de efecto invernadero en el país, provenientes de las actividades de deforestación y la degradación de bosques y que promoverán las condiciones necesarias para que el mismo impacte las medidas nacionales de mitigación de las emisiones en aras de cumplir con los compromisos internacionales vinculantes asumidos por el país.

### PIR

Parte Interesada Relevante de la Estrategia Nacional REDD+. Para efectos del proceso REDD+ se han definido de la siguiente manera, a sabiendas que existen partes interesadas organizadas de distintas formas y con distintos fines, así como de diversa identidad institucional (ética, económica, social, cultural, política, o todos juntos) y con intereses en el ámbito local, regional, nacional o internacional. En la relevancia de las partes interesadas entran en juego tres elementos:

A) Los intereses institucionales relacionados con los recursos forestales, la conservación y protección de los recursos naturales, la biodiversidad y los negocios a partir de los recursos forestales, las agendas de trabajo y la estrategia institucional de la parte interesada.
B) La ubicación intereses institucionales cuya acción se limita a lo local, no debe percibirse como pares de otros que actúan en el ámbito municipal, nacional, regional e internacional.

C) La dependencia de los recursos forestales. En especial, deben considerarse como PIR a todos aquellos propietarios de recursos forestales. Entre ellos están los pueblos indígenas, productores de bienes y servicios ambientales, cámaras empresariales del sector privado, dueños de bosques (incluyendo al Estado) o responsables de su desarrollo vertical.

### Asociación de Desarrollo Integral Indígena (ADIIs)

Las Asociaciones de Desarrollo Integral Indígenas 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

En el contexto de la Estrategia REDD+ y conforme con el Plan de Consulta, se refiere a las personas indígenas 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.

### Responsabilidades en la implementación del MIRI

Tal y como se definió anteriormente, la implementación general del MIRI será responsabilidad de la Secretaría Ejecutiva a través de las Contralorías de Servicios de FONAFIFO y SINAC en los términos antes definidos, y la cual contará con las entidades auxiliares o coadyuvantes que sean mencionado anteriormente, bajo el supuesto de que se logren los arreglos institucionales específicos con cada uno de ellos, quienes realizarán una función de apoyo y remisión de asuntos a la Contraloría de Servicios de FONAFIFO. Seguidamente se presenta un resumen de las principales responsabilidades que corresponden a los diversos actores involucrados en la gestión del sistema.

| **Instancia / actor** | **Responsabilidades** |
|---|---|
| Contralorías de Servicios de FONAFIFO y SINAC | • En apoyo a la Secretaría Ejecutiva, implementarán el sistema, dando la debida gestión a los trámites que se presenten por las PIRs de la Estrategia Nacional REDD+ a través de los diferentes canales de recepción disponibles y velando por su resolución oportuna<br>• Velarán por el cumplimiento del debido proceso según lo establecen sus propias directrices de funcionamiento y las consideraciones incluidas en el presente documento.<br>• Se encargarán del registro del asunto, la determinación de su admisibilidad conforme con los criterios específicos establecidos para la Estrategia Nacional REDD+ y su remisión a la unidad funcional competente para suministrar la información relevante |

| | |
|---|---|
| | para su resolución, la asignación de número único o consecutivo de expediente por parte de la Contraloría de Servicios de FONAFIFO, y notificar las resoluciones de los trámites a las PIRs. En caso de dudas sobre la admisibilidad de un asunto, podrá elevar la consulta a la Secretaría Ejecutiva.<br>• En caso de trámites presentados por escrito, transcribir la información al formulario oficial para asignación de número de expediente y posteriormente comunicar el número al interesado a través de los medios ordinarios existentes, y de ser posible.<br>• Desarrollar y mantener actualizado un sistema de información sobre el estado en que se encuentren los trámites presentados por la PIRs relacionados directamente con la Estrategia Nacional REDD+ y separado del sistema regular de la Contraloría de Servicios.<br>• Mantener un sistema de seguimiento de los asuntos trasladados a otras instancias y garantizar mediante notificaciones a los involucrados, el apego a los plazos de respuesta establecidos en aquellos asuntos en los que tenga competencia directa. En los casos restantes que deban ser atendidos por otras unidades funcionales, señalará los plazos vigentes para la atención de los mismos.<br>• Mantener una adecuada revisión del funcionamiento de los distintos canales de recepción habilitados de forma física y virtual para la recepción de los trámites.<br>• Preparar los informes ordinarios sobre el funcionamiento del sistema.<br>• Realizar reuniones con los actores sociales cuando el caso amerite para la solución de conflictos.<br>• Presentar en alzada los asuntos no resueltos satisfactoriamente a criterio de las PIRs, ante el Consejo Directivo REDD+.<br>• Cuando la Contraloría de Servicios de FONAFIFO reciba asuntos que son de competencia del SINAC, trasladará los mismos a la Contraloría de Servicios de SINAC, la cual dará el seguimiento respectivo del caso hasta su resolución final, y remitirá copia del oficio o informe de cierre del caso, para el control respectivo y actualización de la base de datos de la Contraloría de Servicios de FONAFIFO. |
| Secretaría Ejecutiva REDD+ | • Acordar el diseño y marco conceptual del sistema y sus reglas de operación y funcionamiento, así como propiciar su oportuna oficialización por los canales apropiados.<br>• Concretar los acuerdos de cooperación o arreglos institucionales necesarios para la participación de otras instancias o unidades funcionales en apoyo del MIRI.<br>• Conjuntamente con las Contralorías de Servicios de FONAFIFO y el SINAC, elaborar un Plan de Trabajo y su correspondiente presupuesto, para la entrada en plena operación del sistema e incorporarlo en el Plan de Trabajo específico SINAC-FONAFIFO |

| | |
|---|---|
| | • Brindar a las Contralorías de Servicios los criterios sustantivos para la determinación de la admisibilidad de los asuntos de conformidad con el actual Plan de Implementación de la Estrategia Nacional REDD+ y cualquier modificación o ampliación que pueda surgir.<br>• Evaluar periódicamente el funcionamiento del sistema y realizar las recomendaciones de mejora pertinentes.<br>• Identificar los recursos técnicos, humanos y financieros requeridos para la puesta en operación del sistema y presupuestar su asignación con fondos provenientes de la donación del FCPF durante la fase de preparación, y con recursos de los diferentes programas derivados de la Estrategia durante la fase de plena implementación o pago por resultados de REDD+, sobre la base del programa de trabajo conjunto en preparación por la Secretaría Ejecutiva REDD+.<br>• Coadyuvar con la Contraloría de Servicios de FONAFIFO en la determinación de la admisibilidad de asuntos complejos.<br>• Facilitar el proceso de preparación de materiales informativos y de capacitación sobre el funcionamiento del MIRI.<br>• Organizar talleres de capacitación para todos los operadores del sistema previo a la entrada del mismo en plena operación.<br>• Supervisar el cumplimiento de las funciones y responsabilidades por parte de los operadores del sistema, revisar informes regulares y coordinar su oficialización a través de CENIGA.<br>• Socializar con las PIRs los informes de funcionamiento del MIRI.<br>• Revisar y/o preparar los informes que serán remitidos a las entidades competentes sobre los resultados del MIRI. |
| Jefaturas de departamentos de FONAFIFO | • De conformidad con las competencias de FONAFIFO, emitir criterios técnicos que sustenten la resolución de los trámites que son de su competencia de conformidad con el Plan de Implementación, cuando la Contraloría así lo requiera.<br>• Facilitar información o cualquier tipo de evidencia que facilite la resolución de un caso cuando así corresponda conforme los criterios establecidos en el punto anterior<br>• Cumplir los plazos definidos por la Ley para resolver los asuntos que le sean sometidos a consideración<br>• Implementar y/o dar seguimiento a las recomendaciones de mejora emitidas por la Contraloría |
| 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).<br>• Verificar que la información facilitada por los usuarios esté completa y legible y permita la fácil ubicación del interesado. |

| | |
|---|---|
| | • Remitir a la Contraloría de Servicios los trámites que presenten las PIRs en sus oficinas (a través de correo electrónico, fax, física u otros medios) para su debida gestión.<br>• En el momento en que se ponga en funcionamiento la plataforma en línea, realizar el registro respectivo en el sistema y obtener el número de consecutivo o expediente único para ser entregado al interesado para efectos de seguimiento de la gestión<br>• Participar de charlas y actividades de actualización que sean requeridas para la adecuada y eficiente implementación del sistema. |
| Funcionaria (o) de la Recepción (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. |
| Departamentos de informática de SINAC y FONAFIFO | • 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, así como cualquier otra mejora que se realice en la plataforma tecnológica con miras a lograr su eficiente funcionamiento enlazado con todos los puntos de recepción en tiempo real, de manera que se permita la asignación del número consecutivo o único de expediente.<br>• Coadyuvar en la elaboración de términos de referencia para el eventual desarrollo de una aplicación de acceso al sistema (APP) |
| Oficinas de Extensión Agropecuaria del MAG | • Facilitar los formularios impresos para el acceso de las PIRs que acudan a las mismas.<br>• Brindar apoyo a los usuarios en caso de requerirlo para llenar los formularios de manera apropiada y completa.<br>• Llevar un registro numerado de los asuntos recibidos y remitidos ante la Contraloría de Servicios correspondiente.<br>• Traslado de formularios completados a través de correo electrónico y/o fax a la Contraloría de Servicios correspondiente.<br>• Realizar recomendaciones de mejora para garantizar el más eficiente funcionamiento del sistema |
| Oficinas Regionales y Subregionales Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC) | • Conforme sea oportunamente definido por la Secretaría Ejecutiva, y en coordinación con la Contraloría de Servicios de SINAC, facilitar el apoyo de todas las oficinas regionales y subregionales en la provisión de los formularios impresos para el acceso de las PIRs que acudan a las mismas.<br>• Brindar apoyo a los usuarios en caso de requerirlo para llenar los formularios de manera apropiada y completa.<br>• Llevar un registro numerado de los asuntos recibidos y tramitados ante la Contraloría de Servicios<br>• Traslado de formularios completados a través de correo electrónico y/o fax a la Contraloría de Servicios o de forma física a cualquier oficina de FONAFIFO. |

| | |
|---|---|
| | • Realizar recomendaciones de mejora para garantizar el más eficiente funcionamiento del sistema |
| Departamentos o Programas Técnicos de SINAC | • La Contraloría de Servicios del SINAC, en coordinación con la Secretaría Ejecutiva, debe coadyuvar en la atención de todos aquellos asuntos cuya implementación corresponda al SINAC.<br>• De conformidad con las responsabilidades de SINAC como entidad implementadora principal, emitir criterios técnicos que sustenten la resolución de los trámites que son de su competencia de conformidad con el Plan de Implementación, cuando la Contraloría así lo requiera.<br>• Facilitar información o cualquier tipo de evidencia que facilite la resolución de un caso cuando así corresponda conforme los criterios establecidos en el punto anterior<br>• Cumplir los plazos definidos por la Ley para resolver los asuntos que le sean sometidos a consideración |
| Departamentos o Programas Técnicos del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) | • De conformidad con las responsabilidades del MAG como entidad implementadora principal, emitir criterios técnicos que sustenten la resolución de los trámites que son de su competencia de conformidad con el Plan de Implementación, cuando la Contraloría así lo requiera.<br>• Facilitar información o cualquier tipo de evidencia que facilite la resolución de un caso cuando así corresponda conforme los criterios establecidos en el punto anterior<br>• Cumplir los plazos definidos por la Ley para resolver los asuntos que le sean sometidos a consideración |
| Centro Nacional de Información Geoambiental (CENIGA) | • Recomendar procedimientos y normativa técnica para la generación de información oficial derivada del MIRI para ser reportada a nivel nacional e internacional |
| Asociaciones de Desarrollo Integral Indígenas (ADIIs) | • Brindar apoyo a los usuarios en caso de requerirlo para llenar los formularios de manera apropiada y completa.<br>• Llevar un registro numerado de los asuntos recibidos y remitidos ante la Contraloría de Servicios<br>• Traslado de formularios completados a través de correo electrónico y/o fax a la Contraloría de Servicios o de forma física a cualquier oficina de FONAFIFO.<br>• Apoyar el proceso de notificación de resoluciones emitidas por la Contraloría de Servicios a los interesados o coadyuvar en la disposición de la información que permita la notificación.<br>• Interpretar y transmitir la información de respuesta al interesado cuando sea requerido<br>• Realizar recomendaciones de mejora para garantizar el más eficiente funcionamiento del sistema |
| Organizaciones territoriales y | • Brindar apoyo a los usuarios en caso de requerirlo para llenar los formularios de manera apropiada y completa. |

| | |
|---|---|
| mediadores culturales | • Llevar un registro numerado de los asuntos recibidos y tramitados ante la Contraloría de Servicios<br>• Traslado de formularios completados a través de correo electrónico y/o fax a la Contraloría de Servicios o de forma física a cualquier oficina de FONAFIFO.<br>• Apoyar el proceso de notificación de resoluciones emitidas por la Contraloría de Servicios a los interesados<br>• Realizar recomendaciones de mejora para garantizar el más eficiente funcionamiento del sistema |

### Medios de recepción del mecanismo

Cualquier PIR legitimada podrá utilizar los medios de comunicación de que dispondrá el sistema y que tenga a su alcance, a saber: vía telefónica, correo electrónico, página web, formulario físico disponible en las oficinas regionales de FONAFIFO, oficinas regionales y subregionales del MAG y de los canales de implementación propios del sector indígena (Formularios disponibles en las ADIIs, con el coordinador territorial y con los mediadores culturales), así como de los demás canales de recepción oficiales de la Contraloría de Servicios.

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

### *Procedimiento de recepción y traslado de asuntos a la Contraloría de Servicios*

Registro en oficina receptora: La presentación de consultas de información, retroalimentación e inconformidades asociadas a la Estrategia Nacional REDD+ deberá llevarse a cabo ante las Contralorías de Servicios de FONAFIFO o SINAC, a través de los diferentes canales de recepción habilitados para tal fin según se describió anteriormente. La oficina receptora en la cual se presente cualquier trámite por cualquier medio (verbal, escrito, telefónico) deberá llevar un registro apropiado de los mismos y remitirlos para trámite formal ante la Contraloría de Servicios de FONAFIFO. La petición de información, sugerencias o inconformidad podrá ser efectuada cuando el usuario estime que se afectan directa o indirectamente sus derechos, aportando la respectiva fundamentación.

La respectiva Contraloría de Servicios se encarga de registrar y dar seguimiento a las gestiones pertinentes, iniciando con el análisis de la admisibilidad de la misma y su legitimidad, con el objeto de remitirlas correcta y oportunamente a quien corresponda, según la identificación de responsabilidades institucionales que se ha definido en el Plan de Implementación de la Estrategia, para que aporten los argumentos de descargo que permitan brindar la respuesta al usuario.

Suministro de Información**:** El usuario debe suministrar toda la información relevante que permita a la Contraloría analizar la admisibilidad de su trámite (tipo de afectación, origen o causa de la inconformidad, lugar y fecha de los hechos, testigos o documentación de soporte, etc.). A partir de estos datos el Contralor respectivo se encargará de gestionar una respuesta por parte de la autoridad competente y posteriormente dar notificación de la resolución (se requieren datos claros sobre medio de notificación al interesado). Los trámites presentados de manera anónima serán registrados y archivados de oficio por falta de información.

**Los requisitos mínimos a cumplir son:**

- ✓ Identificación de la persona gestionante, incluyendo nombre, apellidos y número de documento, en caso de ser persona física o bien, nombre de la organización a la que representa.
- ✓ Asimismo, indicar detalladamente información de contacto tal 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 apropiado.
- ✓ Detalle de la situación que generó la inconformidad, queja, consulta y/o sugerencia de forma clara y sencilla.
- ✓ Cualquier elemento de prueba o referencia que facilite y sustente la investigación preliminar

Del traslado de los formularios a la Contraloría de Servicios**:** Cualquier medio de recepción habilitado para la recepción del mecanismo deberá disponer 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.

Recibido del trámite por parte de la Contraloría de Servicios**:** Toda PIR que utilice el medio de recepción físico, telefónico o virtual, recibirá 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 notificará al funcionario objeto de la inconformidad o a aquel que disponga de las competencias para emitir el descargo, indicándole los plazos de ley de los que dispone. Posteriormente la Contraloría de Servicios valora el descargo y prepara un oficio que es notificado al interesado. En estos casos, cabe señalar que, dependiendo de cuál sea el canal de recepción del trámite, los plazos pueden variar, pues hay tiempos usualmente no contabilizados o "tiempos muertos", especialmente aquellos relacionados con los traslados de los trámites a la respectiva Contraloría, que no están contemplados acá.

Valoración preliminar: El funcionario de la Contraloría de Servicios, responsable de la atención de la solicitud, previo a darle trámite realizará una valoración preliminar de admisibilidad según los criterios establecidos. Si el usuario ha presentado su gestión por escrito sin utilizar el formulario establecido para este fin, de igual

manera la información deberá transcribirse en el formulario diseñado para tal fin, pues en éste constará 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.

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. Esta situación es aplicable únicamente a aquellos casos en los que existan varios analistas.

Posteriormente se deberá solicitar criterio de respuesta a la instancia competente para contestar o a aquella persona en contra la cual se dirige el reclamo. En caso de que el generador de la inconformidad o a quien se asigne resolver la consulta, requiera de un plazo mayor a los cinco días ordinarios que establece la ley para responder se le podrá otorgar un periodo de hasta 15 días hábiles más, y solo en casos excepcionales y complejos éste se podrá prorrogar durante 50 días naturales adicionales dejando constancia escrita de ello en el expediente. El Contralor contará normalmente con un plazo de diez días para responder, de conformidad con el Art. 43 de la Ley 9158.

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 Nacional 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.

Trámite de la gestión: Una vez ingresada la inconformidad o consulta el 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 (Actualmente 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, a la Secretaría Ejecutiva 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 o funcionarios hayan 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 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 los interesados. Así también, conforme se avance en la implementación 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).

Naturaleza del trámite (valoración del profesional de Contraloría de Servicio): El funcionario de la Contraloría, sobre la base de investigación llevada a cabo, tendrá la competencia para determinar si la gestión atañe o no a las competencias de la Contraloría en su función de responsable del MIRI, o bien podrá recomendar el traslado del expediente a otra instancia, lo cual será comunicado por escrito al usuario para que pueda realizar ahí el posterior seguimiento.

Considerando lo anterior, el analista actualizará 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.

Análisis del criterio de respuesta o prueba de descargo**:** El analista examinará los elementos de descargo presentados y si considera suficientemente probada la justificación aportada por la persona responsable de responder la inconformidad, seguirá los pasos establecidos en este procedimiento para el cierre definitivo del trámite. 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 usuario.

Notificación de la resolución o respuesta**:** La Contraloría notificará al usuario la resolución de su trámite mediante los medios de comunicación (correo electrónico, fax) que este haya brindado. 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.

Seguimiento por parte del usuario**:** El usuario podrá dar seguimiento a su trámite 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 la información sobre el estado de los mismos. En caso de que el usuario considere la respuesta no satisfactoria, se deberá dejar constancia de ello en el expediente respectivo y elevarlo al Consejo Directivo para su resolución definitiva.

## *Informes*

Será responsabilidad de los analistas generar en el sistema un informe quincenal de seguimiento respecto a la cantidad de trámites ingresados y asignados a cada entidad o persona responsables y sobre el estado (grado de avance o conclusión) de cada caso.

Por otra parte, las Contralorías de Servicios de SINAC y FONAFIFO ofrecerán informes de rendición de cuentas y transparencia a la Secretaría Ejecutiva, quien a su vez los presentará a las PIRs a través del Comité de Seguimiento establecido por el decreto REDD+ vigente, 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.

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 Nacional REDD+, a las PIR y al público en general, en el sitio web: www.reddcr.co.cr y www.FONAFIFO.go.cr . Serán asimismo insumo para la preparación de los informes a remitir tanto a la CMNUCC como al FCPF y cualquier otro socio o donante interesado.

### *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 conforme al Plan de Trabajo de la Secretaría Ejecutiva, las Contralorías de Servicios podrán realizar encuestas de evaluación respecto a la efectividad del mecanismo en el sitio web www.reddcr.co.cr y www.FONAFIFO.go.cr o bien realizar actividades presenciales de valoración de su funcionamiento con participación de las PIRs y dependiendo de los recursos financieros disponibles.

## Propuesta inicial de criterios para determinar la admisibilidad de trámites por su contenido sustantivo con base en el Plan de Implementación de la Estrategia Nacional REDD+.[5]

[5] A ser revisados con la última versión del Plan de Implementación

| Actividades del Plan de Implementación de la EN-REDD+ susceptibles de ser objeto de inconformidades por las Partes Interesadas Relevantes<br>Verde: No<br>Rojo: Sí | | |
|---|---|---|
| **Políticas Acciones Actividades** | **1. Promoción de sistemas productivos bajos en emisiones de carbono** | Susceptible de Inconformidades |
| ***1,1*** | ***Implementar sistemas silvopastoriles en apoyo a la estrategia ganadera baja en carbono y SAF en terrenos de cultivos agrícolas*** | |
| 1.1.1 | Complemento del Fondo de Garantía propuesto como eje de la Estrategia para la Ganadería Baja en Carbono (EDGBC). | |
| 1.1.2 | Capacitaciones de Extensión derivadas del Manual | |
| 1.1.3 | Diseñar modalidades de financiamiento novedosas, desarrollar aplicaciones piloto y evaluar resultados. | |
| ***1.2*** | ***Promover la adopción de sistemas certificación C-neutralidad y otros, reduciendo sus costos*** | |
| 1.2.1 | Incorporación del componente de Registro REDD+ al Sistema Nacional de Métricas de Cambio Climático (SINAMECC) | |
| ***1.3*** | ***Fortalecer asistencia técnica del MAG para estos sistemas*** | |
| 1.3.1 | Desarrollo de un plan conjunto de información, capacitación, asistencia técnica y extensión agroforestal; así como fortalecimiento de la asistencia técnica y extensión en MAG, CIAGRO y MINAE en campesinos y pequeños productores agroforestales. | |
| 1.3.2 | Desarrollar labores de extensión forestal dentro de SINAC | |
| ***1.4*** | ***Promoción de cadenas productivas libres de deforestación*** | |
| 1.4.1 | Promoción de capacitación técnica y gerencial, estudios, elaboración de estrategias, utilización y oportunidades de financiamiento en toda la cadena de valor de la madera y los productos forestales; | |
| 1.4.2 | Un sistema de reconocimiento de la madera proveniente de producción, aprovechamiento y comercialización sostenible. | |
| ***1.5*** | ***Diseñar e implementar un sistema de certificación de productos libres de deforestación*** | |
| 1.5.1 | Promover sistemas de certificación a costos accesibles a los productores. | |
| ***1.6*** | ***Monitoreo de la expansión ilegal de cultivos agrícolas*** | |
| 1.6.1 | Implementación de protocolos de monitoreo para terrenos mixtos (de cultivos agrícolas y forestal) | |
| ***1.7*** | ***Ampliar la cobertura de fincas integrales*** | |
| 1.7.1 | Promover, asesorar y acompañar a campesinos y pequeños productores en la introducción y mejora de prácticas sostenibles de producción con fincas integrales con componente forestal- | |
| **2.** | **2. Fortalecer programas de prevención y control de cambio de uso de la tierra e incendios** | |

| | | |
|---|---|---|
| ***2.1*** | ***Fortalecer programas de control comunitario de deforestación e incendios*** | |
| 2.1.1 | Promover la generación e implementación de campañas para la prevención de incendios forestales | |
| 2.1.2 | Seguimiento y promoción de brigadas de bomberos forestales voluntarios | |
| 2.1.3 | Reactivación de los Comités de Vigilancia de los Recursos Naturales (COVIRENA) y los inspectores ambientales ad honorem, incluyendo el fortalecimiento de capacidades de grupos organizados que participan en la protección de los Recursos Naturales, tales como los Dualök Kimö en Territorios Indígenas. | |
| ***2.2*** | ***Mejora de capacidades para el control de incendios forestales*** | |
| 2.2.1 | Fortalecer capacidades institucionales (gestión, recursos humanos, financieros, operativos y tecnológicos), adquisición de equipo y suministros, capacitación, nuevas tecnologías. | |
| ***2.3*** | ***Fortalecer programa de control de cambio de uso del SINAC*** | |
| 2.3.1 | Apoyo a la estrategia contra el uso, aprovechamiento y comercialización ilegal de recursos forestales en Costa Rica, en toda la cadena productiva y comercial; mejorando capacidades de gestión a través de la capacitación a los actores relevantes como la policía, fiscalía, TAA, juzgados, comités COVIRENA, entre otros; así como la facilitación de medios para la mejora de los instrumentos legales, técnicos y logísticos, requeridos para el control forestal. Entre estos la generación de reformas legales, mejora de los registros, promoción de la legalidad y asignación de recursos operativos para el control. | |
| 2.3.2 | Mejora de las capacidades de los entes fiscalizadores (AFE y el CIAgro) del proceso de trámite, ejecución y seguimiento de las autorizaciones de aprovechamiento maderable. | |
| 2.3.3 | Compra de tierras en Áreas Silvestres Protegidas. | |
| **3.** | **3. Incentivos para la conservación y manejo forestal sostenible** | |
| **3.1** | **Ampliar la cobertura y flexibilidad del PSA** | |
| 3.1.1 | Ampliar el volumen de inversión del PSA existente | |
| 3.1.2 | Implementar nuevas modalidades de PSA adaptadas a circunstancias especiales | |
| 3.1.3 | Ampliar PPSA (reconocimiento de otros servicios en otras leyes además de la Forestal, ampliar cobertura, revisión de montos, otras modalidades, PSA campesino, PSA indígena, PSA en ASP); y campaña para sensibilizar a la opinión pública sobre el programa. | |
| **3.2** | **Promover el manejo forestal sostenible** | |
| 3.2.1 | Revisión de criterios e indicadores para el manejo forestal del bosque primario con el SINAC | |
| 3.2.2 | Actualizar planes de manejo de Áreas Silvestres Protegidas, promoviendo estudios y prácticas de aprovechamiento de bajo impacto ambiental para potenciar desarrollo de proyectos REDD+. | |
| 3.2.3 | Revisión y actualización de criterios e indicadores del MFS acorde con los tipos de bosque del país | |

| | | |
|---|---|---|
| 3.2.4 | Promover el uso de madera caída en bosque en beneficio de organizaciones y pequeños productores y campesinos. | |
| ***3.3*** | ***Revisión de la normativa para el aprovechamiento forestal en áreas de potrero*** | |
| 3.3.1 | Incorporar criterios de calidad de gestión silvicultural y silvopastoril en los criterios de evaluación del PSA para reforestación y SAF (sistemas Agroforestales). | |
| ***3.4*** | ***Fortalecer al SINAC y regentes forestales en el seguimiento y control de los planes de aprovechamiento forestal*** | |
| 3.4.1 | Fortalecer rol de CRA, CORAC y COLAC, y capacitación a funcionarios de SINAC, MINAE, CIAGRO en estrategias de manejo forestal. | |
| ***3.5*** | ***Fortalecer organizaciones privadas para el MFS*** | |
| 3.5.1 | Fortalecer los CAC y otras organizaciones regionales y locales, públicas y privadas, en la provisión de material genético mejorado y apropiado para las diferentes actividades y regiones del país, y en el apoyo de productores y propietarios. | |
| **3.6** | **Promover acuerdos de conservación con actores privados en áreas silvestres, reservas biológicas y parques nacionales** | |
| 3.6.1 | Acercamiento e integración a actores privados en áreas silvestres, reservas biológicas y parques nacionales para su incorporación a REDD+. | |
| **4.** | **4. Restauración de paisajes y ecosistemas forestales** | |
| **4.1** | **Apoyar la estrategia de restauración de paisajes** | |
| 4.1.1 | Restauración en tierras degradadas | |
| 4.1.2 | Reforestación comercial en tierras degradadas | |
| **4.2** | **Conservación y restauración de ecosistemas forestales en áreas urbanas** | |
| 4.2.1 | Contribuir con criterios de restauración de ecosistemas forestales a los planes reguladores | |
| 4.2.2 | Apoyo a la campaña de arborización urbana | |
| **5.** | **5. Condiciones habilitantes** | |
| ***5.1*** | ***Ordenamiento forestal en territorio en zonas prioritarias (identificación de áreas/co-financiamiento)*** | |
| 5.1.1 | Apoyar en desarrollar/actualizar el inventario nacional de tierras del PNE fuera de control del MINAE, la situación de tenencia, y su respectivo catastro e inscripción. | |
| 5.1.2 | Fomentar el uso REDD+ de las tierras del PNE que implica un estudio sobre usos actuales y vocación de uso, desarrollo de planes de manejo, búsqueda de financiamiento, etc. | |
| 5.1.3 | Identificar y definir priorización las zonas del territorio nacional susceptibles de generar beneficios REDD+ y co-beneficios sociales y ambientales | |
| ***5.2*** | ***Clarificación de derechos de tenencia de la tierra (apoyar al registro nacional/financiamiento/asesoría legal/catastro*** | |
| 5.2.1 | Apoyo de clarificación de derechos, inventario y costos de tenencia de la tierra por terceros en Áreas Silvestres Protegidas; y en otras zonas Áreas Bajo Regímenes Especiales (ABRE). | |

| | | |
|---|---|---|
| 5.2.2 | Identificar necesidades de armonización de normas legales nacionales e internacionales con derechos de Pueblos Indígenas; actualización de estudios de tenencia; asistencia jurídica y catastral; y desarrollo de un plan de regularización de territorios indígenas. | |
| 5.2.3 | Contribuir en estudios de tenencia de la tierra en todas las zonas Áreas Bajo Regímenes Especiales y arreglos institucionales requeridos para transferencia de derechos de reducción de emisiones en tierras susceptibles de implementar acciones REDD+; y brindar asesoría jurídica y catastral. | |
| ***5.3*** | ***Definir arreglos institucionales, roles y responsabilidades para la implementación de las PAAs*** | |
| 5.3.1 | Fomentar el desarrollo de políticas públicas y propiciar los arreglos institucionales que agreguen valor a los ecosistemas forestales y reduzcan la presión para cambio de uso del suelo. | |
| ***5.4*** | ***Comunicación efectiva sobre la ENREDD+ con SINAC/FONAFIFO/MAG/DCC*** | |
| 5.4.1 | Propiciar espacios de interacción efectiva entre SINAC/FONAFIFO/MAG/DCC/IMN y otras en el marco de la Estrategia Nacional REDD+ | |
| ***5.5*** | ***Transparencia de resultados y coordinación de metodologías de monitoreo SINAC/FONAFIFO/IMN/CENIGA/INTA*** | |
| 5.5.1 | Apoyar técnica y financieramente un SNMB integrado (que sirva a todos los objetivos de monitoreo del país) y que se ajuste a los requerimientos técnico-metodológicos específicos de MRV de REDD+ y consistente con los requerimientos del IMN -inventarios nacionales de GEI-. | |
| 5.5.2 | Reporte de MRV de REDD+ en informe BUR de 2018 (Fase A del SNMB) y otros apoyos (Fase C) | |
| 5.5.3 | Diseñar estrategia de monitoreo comunitario de bosques en áreas críticas y en territorios indígenas. | |
| ***5.6*** | ***Implementación del SIS y MIRI*** | |
| 5.6.1 | Ampliar un mecanismo de recepción y trámite sobre inconformidades, solución de conflictos, y de control y denuncia ciudadana, apropiado a Pueblos Indígenas y poblaciones agroforestales y campesinas relacionadas con REDD+; informando a la sociedad civil y capacitando a funcionarios sobre el alcance del MIRI. | |
| 5.6.2 | Aplicación de un Sistema de Información de Salvaguardas (SIS) coherente con las disposiciones de la Convención Marco de las Naciones Unidas para Cambio Climatico, las entidades facilitadoras de REDD+ y debidamente socializado. | |
| ***5.7*** | ***Abordaje de género en la ENREDD*** | |
| 5.7.1 | Desarrollar y aplicar una estrategia para transversalizar el enfoque de género y otros grupos relevantes en la Estrategia Nacional REDD+. | |
| ***5.8*** | ***Proceso participativo amplio*** | |
| 5.8.1 | Elaborar y Desarrollar estrategias de SENSIBILIZACIÓN Y comunicación a la sociedad sobre importancia de los bosques para la conservación de la biodiversidad y otros servicios ambientales. | |

| | | |
|---|---|---|
| 5.8.2 | Actualizar Plan Nacional de Desarrollo Forestal con la participación de los Pueblos Indígenas conforme principios de Consentimiento Previo, Libre e Informado. | |
| 5.8.3 | Realizar/Actualizar diagnósticos y estudios sobre limitaciones de acceso de poblaciones agroforestales y campesinas y sobre generación de beneficios sociales y ambientales de REDD+ y mantener la plataforma de diálogo con las Partes Interesadas Relevantes (PIRs) | |
| ***5.9*** | ***Capacidades de la Secretaría REDD+ para facilitar la implementación de la ENREDD*** | |
| 5.9.1 | Integrar la Estrategia Nacional REDD+ en otros instrumentos de planificación de Costa Rica (Estrategia Nacional REDD de Biodiversidad, Plan de Acción Nacional de la lucha contra la desertificación y la sequía, Estrategia Nacional REDD de Cambio Climático, Objetivos del Desarrollo Sostenible, Estrategia de restauración de paisajes rurales, etc.). | |
| 5.9.2 | Mejora de las capacidades operativas del SINAC y FONAFIFO para cumplir con implementación de la Estrategia Nacional REDD+, actualización de estudios sobre temas requeridos para el combate a la deforestación y degradación y superar barreras al "+". | |
| 5.9.3 | Oficializar y aplicar el Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS), mecanismos de monitoreo de las implicancias sociales y ambientales de las acciones REDD+ y de los resultados del MGAS y los marcos específicos | |
| ***5.10*** | ***Estrategia de financiamiento a largo plazo para la implementación de la ENREDD*** | |
| 5.10.1 | Desarrollar una estrategia de financiamiento de largo plazo para la plena implementación de la Estrategia Nacional REDD+. | |
| ***5.11*** | ***Implementar el mecanismo de distribución de beneficios*** | |
| 5.11.1 | Diseño, puesta en operación y evaluación periódica del Mecanismo de Distribución de Beneficios con la participación de las Partes Interesadas Relevantes. | |