

Sistema de Reclamos, Quejas y Manejo de Conflictos (SQRC)



<https://lineaverde.gob.do/>

¿Qué es el Sistema de Quejas, Reclamos y Manejo de Conflictos (SQRC)?



El desarrollo de programas y proyectos pueden crear situaciones que afecten negativamente a comunidades y personas, razón por la cual es mejor prevenir que lamentar.

Dado que REDD+ es un programa todo incluido, se ha establecido un sistema que tiene como propósito la atención de las posibles quejas y reclamos registrándolos y brindando a los reclamantes respuestas adecuadas, procurando soluciones satisfactorias siempre que sea posible o corresponda a las competencias de la institución involucrada.

Este mecanismo tiene un carácter preventivo, buscando resolver y dar soluciones prácticas y evitando que los procesos lleguen a tener consecuencias complejas para los actores involucrados.

El SQRC es una herramienta clave para transparentar la gobernanza y gestión del Programa REDD+. Permite la comunicación entre los ciudadanos que habitan las áreas de implementación del Programa REDD+ y los responsables de este.

Objetivos del SQRC

Los objetivos del SQRC son los siguientes:

- a › Operar como un sistema de alerta temprana, ayudando a identificar y abordar los problemas potenciales antes de que se agraven.
- b › Destacar reclamaciones recurrentes, cada vez más frecuentes o crecientes, lo que ayuda a identificar problemas y procesos que necesitan ser abordados.
- c › Promover una mayor rendición de cuentas entre los actores involucrados, afectando positivamente las actividades específicas y la gobernanza general de REDD+.



Más Bosques,
Más Vida

<https://lineaverde.gob.do/>

El sistema se encuentra anidado en la página de denuncias del Ministerio de Medio Ambiente, llamado como Línea Verde <https://lineaverde.gob.do/>



Si usted siente o ha identificado que con las acciones REDD+ se han violado sus derechos o se le afectado su predio, sus actividades productivas, por favor entre a esta página, no los dude, haga su denuncia y exija la respuesta.

Para poner denuncia REDD+ ,
pincha la palabra REDD en la pagina
Línea Verde

<https://lineaverde.gob.do/>



Correo *

Contraseña *

Enviar

¿Has olvidado tu contraseña? [Click aquí](#)

¿Aún no tienes una cuenta? [Regístrate aquí](#)

Si usted quiere hacer una denuncia
anonima pince este botón

Usted tiene la opción de descargar La aplicación Línea Verde



Descárgalo en el
App Store



DISPONIBLE EN
Google Play

The image displays four sequential smartphone screens illustrating the process of reporting an infraction via the 'Línea Verde' app. The first screen shows the main menu with the 'Denuncia anónima' button highlighted by a red circle. The second screen, titled 'Infracción cometida', lists various categories of infractions such as construction near the beach, atmospheric contamination, and solid waste management. The third screen, 'Crear denuncia', contains a form for providing details like a code, name, description, date, and phone number. The fourth screen shows the 'Dirección de la denuncia' section with a text input for the address and dropdown menus for province and municipality. A keyboard is visible at the bottom of the fourth screen. Green curved arrows connect the screens from left to right, indicating the flow of the process. The app's logo and the Dominican Republic's environmental emblem are also visible.

Denuncia anónima

Consulta rápida

Denuncia confidencial

REPUBLICA DOMINICANA
MEDIO AMBIENTE

Infracción cometida

Seleccione la categoría de infracción que está relacionada a la denuncia.

- Construcción dentro de los 60 Mts de la pleamar
- Contaminación atmosférica
- Contaminación de Residuos Sólidos
- Contaminación por ruido -Plantas eléctricas
- Conuquismo
- Corte de manglares
- Corte y tala de árboles
- Cultivar o propagar especies perjudiciales
- Desechos sólidos (ríos, playas y arroyos)
- Extractores

Siguiente

Crear denuncia

Código
MMARN-20487

Nombre del denunciado
Ingrese el nombre

Descripción

Fecha de ingreso
08/02/2024

Teléfono denunciante

Siguiente

Dirección de la denuncia

Dirección
Ingrese la dirección
Este campo es requerido

Seleccione la provincia
Este campo es requerido

Seleccione el municipio
Este campo es requerido

Siguiente

q w e r t y u i o p
a s d f g h j k l ñ
123 espacio aceptar

Línea Verde

**Usted será dirigido a esta página
para crear una denuncia**

**Deberá llenar el formulario
Recuerde que el asterisco *,
significa que es obligatorio**

CREAR NUEVA DENUNCIA

Denuncia

Evidencia

Código * ⓘ

MMARN-15309

Región * ⓘ

Región Cibao Nordeste

Provincia * ⓘ

Duarte

Municipio ⓘ

Seleccionar

Ubicación de la denuncia * ⓘ

Santo Domingo

Incidentes y/o Quejas * ⓘ

Relacionadas a REDD+

Descripción * ⓘ

No me han reconocido mi actividad, como una actividad que reduce emisiones de carbono

**Aquí debe escoger:
relacionada a REDD+**

Relacionadas a REDD+

Coral Invasor

Contaminación Sónica

Otros

Contaminación de fuentes acuíferas

Envenenamiento de peces y otras especies

Fecha ingreso *

8/8/2024

Teléfono denunciante * ⓘ

(809) 882-9082

Latitud

Longitud

 Finalizar

**Si tiene alguna evidencia de la situación presentada
y que usted denuncia, puede subir una foto o un
archivo que sustente su denuncia
Esto no es obligatorio**

CREAR NUEVA DENUNCIA

Evidencia

ARRASTRE UN ARCHIVO O HAGA CLICK EN EL BOTÓN

Buscar Archivo

Cola de Archivos

Cantidad de Archivos: 1

Nombre del Archivo

logo redd+.png

Remover Archivo

Finalizar

Para finalizar pinche el botón finalizar
Usted responde si o no, según
la conformidad con el llenado

¿Está seguro de que desea
enviar su denuncia?

El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales no
será responsable si se emite información falsa en una
denuncia, lo cual dificulta una visita y seguimiento
oportuno. La veracidad de la información en las
denuncias es importante para una respuesta efectiva.

Si No

Su denuncia esta hecha



¡Denuncia creada exitosamente!

El código de la denuncia es **MMARN-15309**

[Ir al inicio](#)

Un numero como este número le sirve para
Consultar el Status de su denuncia

En esta ventana el denunciante poniendo el código, puede verificar el estatus de su denuncia

El código de la denuncia es MMARN-15309

BUSCAR DENUNCIA POR CÓDIGO

Buscar por el código

MMARN-

15309

Buscar

Regresar

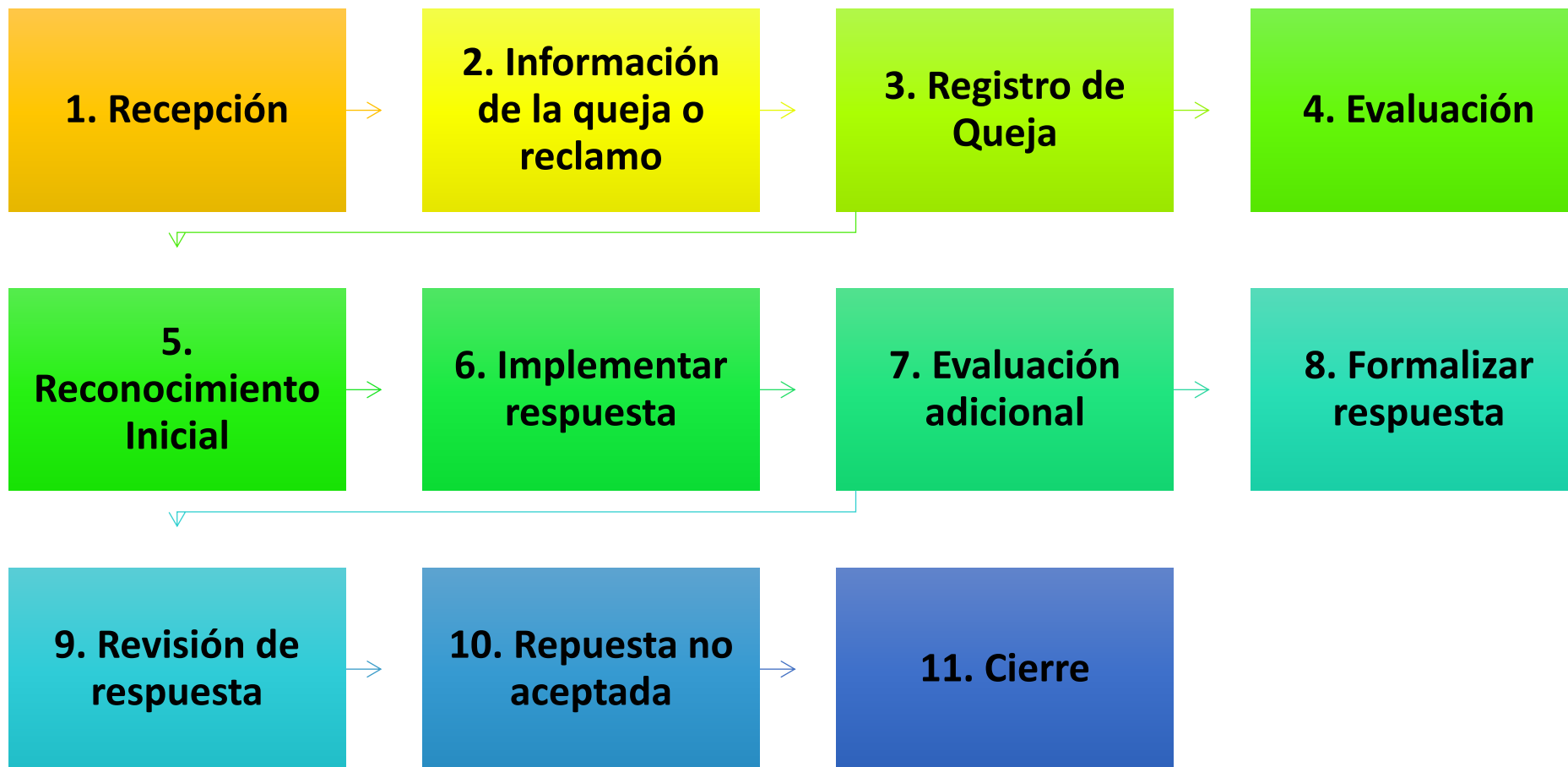
Para REDD+, es muy importante recibir sus denuncias, quejas y reclamos, que constituye por sí mismo un derecho que tiene la persona y por lo cual deberá recibir respuestas por parte de las autoridades, cuando una actividad realizada por una institución, Individuo o grupos, afecta y/o amenaza su integridad, su salud y su medio de producción, condición que da cumplimiento a las Salvaguardas Ambientales y Sociales del Programa REDD+





- Es frecuente que las actividades generen algunas dudas o preguntas, en cualquier caso que usted la tenga , o requiera una aclaración, por favor no dude en hacerla, recuerde que este un proceso basado en derechos, que están garantizados por normativas nacionales .
- Para hacer preguntas o dudas, dirigirse a cualquiera de las provinciales o municipales del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
- Y Puede usar el siguiente correo electronico: Redd@ambiente.gob.do.

Flujo de las quejas o reclamos realizado a través de Línea Verde



Una vez Línea Verde
recibe la denuncia
relacionada a REDD+

Pasos del Sistema

- 1 › Recepción:** se recibe la información completa que suministra el reclamante a través de un formulario donde se registran todos los datos necesarios (nombre, teléfono, cédula, comunidad, tipo de actividad REDD+, fecha y hora de solicitud de reclamo).
- 2 › Registro:** una vez recibido y registrado el reclamo, el reclamante recibe un número único con el cual podrá solicitar cualquier otra información adicional o para saber en qué va su caso. Importante no dejar perder su ticket porque facilita cualquier tipo de solicitud que usted quisiera hacer.
- 3 › Evaluación inicial:** examina si la misma está relacionada con el Programa REDD+ y a cuál Entidad Ejecutora se relaciona.
- 4 › Análisis del caso:** la unidad directamente responsable designa un técnico que realizará una visita al lugar donde se entrevistará con todos los involucrados y realizará un reporte donde debe presentar los elementos del análisis y sus recomendaciones de solución.
- 5 › Monitoreo:** en todo momento el reclamante puede dar seguimiento a su caso, usando los datos registrados y con el número de recepción.
- 6 › Respuesta:** el reclamante recibe una propuesta de solución. Como puedes ver en esta REDD+ tenemos un paquete todo incluido y de manera clara el abordaje se hace desde una visión de derecho, no pierda la oportunidad de poner a prueba estos mecanismos que al final del día contribuyen a fortalecer criterios democráticos.

Recepción y registro de la
queja o reclamo a través de
Línea Verde/SQRC

Evaluación Inicial y envío
a Entidad Ejecutora
Responsable

Evaluación técnica
del caso en terreno y
recomendaciones

Respuesta:
propuestas de
solución al reclamante

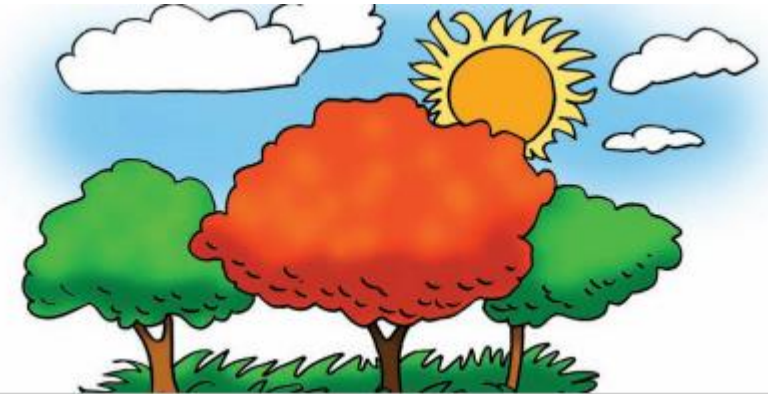
**Las Entidades Ejecutoras
tienen un rol
importante desde la
recepción hasta la respuesta a
usuarios que presentan
quejas o denuncias.**



Resolución del Conflicto Generado.

Si la situación creada llegara a generar un conflicto se requerirá por parte de las Entidades Ejecutoras y de los responsables de la ejecución de REDD+, deberá seguir las siguientes sugerencias:

- Comprender la causa del conflicto, de forma que se pueda atacar de forma directa y aprender para el futuro.
- Dedicar un tiempo prudente para poder responder de forma asertiva.
- Ser amable y generar empatía, hacer el papel de mediador y dar los pasos necesario que cree confianza en que el conflicto tendrá solución o respuestas que satisfagan a las partes.
- Asumir su grado de responsabilidad en el conflicto.
- Comunicarse de manera asertiva, sin pretender que no esta pasando nada e imponer una respuesta, deben exponer sus puntos de vista para alinear diferencias o discrepancias.
- Dar respuestas que incluya, si fuera el caso, herramientas de negociación con la finalidad de lograr acuerdos justo, ambientalmente sostenible y mutuamente beneficiosos.



Sistema de Reclamos, Quejas y Manejo de Conflictos (SQRC)

Recuerda, depende de nosotros que el SQRC funcione. No es de adorno. Al contrario, facilita que puedas recibir respuestas o soluciones. Al utilizarlo contribuimos al fortalecimiento de las instituciones y a que el Programa REDD+ contribuya a mejorar la calidad de vida de las personas, familias, y comunidades.



<http://lineaverde.gob.do/>

LÍNEA
VERDE

REDD+

PROGRAMA DE REDUCCIÓN DE EMISIONES POR DEFORESTACIÓN
Y DEGRADACIÓN DE LOS BOSQUES | REPÚBLICA DOMINICANA

MÁS BOSQUES MÁS VIDA



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MEDIO AMBIENTE



PROGRAMA DE REDUCCIÓN DE EMISIONES POR DEFORESTACIÓN
Y DEGRADACIÓN DE LOS BOSQUES | REPÚBLICA DOMINICANA

MÁS BOSQUES MÁS VIDA



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

AGRICULTURA



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

GANADERÍA



**Asociación de
Silvicultores
San Ramón, Inc.**



**UNIDAD TÉCNICA EJECUTORA DE PROYECTOS
DE DESARROLLO AGROFORESTAL**

INDOCAFE

Instituto Dominicano del Café



ASODEFOREST