



MEDIO AMBIENTE



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



# SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y MANEJO DE CONFLICTOS (SQRC)





## MEDIO AMBIENTE



---

### PROGRAMA DE REDUCCIÓN DE EMISIÓNES POR DEFORESTACIÓN Y DEGRADACIÓN DE LOS BOQUES | REPÚBLICA DOMINICANA

## **MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES**

Viceministerio de Cooperación Internacional

Dirección de Adaptación y Mitigación del Cambio Climático

Unidad Técnica de Gestión Proyecto REDD+

### **Nathalie Flores González**

Directora de Adaptación y Mitigación del Cambio Climático

### **Mercedes Socorro Pantaleón Inoa**

Coordinación General

### **Ramón Ovidio Sánchez Peña**

Coordinación Técnica

### **Piedad Castillo**

Especialista Social

### **Jean Alexis Gauge**

Especialista Legal

### **Carola Amelia Caba Viñas**

Especialista de Comunicación

### **Evelin González**

Especialista Financiera

### **Elba Russo**

Especialista de Compras

### **Juan Manuel Grillo**

Encargado de Fortalecimiento de Capacidades Locales

### **Janibel Muñoz Torres**

Encargada de Operaciones

### **César Abrill Cáceres**

Técnico Social

### **Benedito Faña**

Técnico Ambiental

### **Esther Villalona**

Asistente Técnico Administrativo

### **Juan Carlos Quezada en Amigo del Hogar**

Diseño y Diagramación

### **Kutty Reyes**

Dibujos y animaciones

# SIGLAS Y ACRÓNIMOS

**ASFL:** Asociaciones Sin Fines de Lucro

**ASODEFOREST:** Asociación para el Desarrollo Forestal Sostenible de Restauración

**BM:** Banco Mundial

**CD:** Comité Directivo

**CTA:** Comité Técnico Asesor

**CMMUCC:** Convención Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático

**CO<sub>2</sub>:** Dióxido de Carbono

**CONALECHE:** Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomentación de la Industria Lechera

**DIGEGA:** Dirección General de Ganadería

**ENREDD+:** Estrategia Nacional REDD+

**FC:** Fondo de Carbono

**FCPF:** Fondo Cooperativo para el Carbono de los Bosques

**GEI:** Gases de Efecto Invernadero

**INDOCAFE:** Instituto Dominicano del Café

**MEPyD:** Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo

**OCR:** Oficina de Coordinación para REDD+

**ONG:** Organización no Gubernamental

**OSC:** Organizaciones de la Sociedad Civil

**PDB:** Plan de Distribución de Beneficios

**PMAS:** Planes de Manejo Ambiental y Social

**PO:** Política Operacional

**PREDD:** Programa de Reducción de Emisiones por Deforestación y Degradación

**PSA:** Pagos por Servicios Ambientales

**RD:** República Dominicana

**RE:** Reducción de Emisiones

**SINAP:** Sistema Nacional de Áreas Protegidas

**SIS:** Sistema de Información de Salvaguardas

**tCO<sub>2eq</sub>:** Tonelada Equivalente de Dióxido de Carbono

**UTEPDA:** Unidad Técnica Ejecutora de Proyectos de Desarrollo Agroforestal

**UTG:** Unidad Técnica de Gestión



## PRESENTACIÓN

Este material informativo-educativo busca proporcionar informaciones y conocimientos sobre temas relativos al cambio climático, sus efectos negativos, la importancia de los bosques, el Programa REDD+ como estrategia de mitigación del cambio climático y otros aspectos relevantes como las salvaguardas sociales y ambientales, la participación y gobernanza del Programa REDD+ y el Plan de Distribución de Beneficios del mismo. Además, pretende generar preguntas sobre situaciones que nos afectan de manera cotidiana, pero de las que no necesariamente tenemos conciencia.



En ese sentido, esperamos que pueda generar la motivación necesaria para que de manera individual y colectiva puedan elaborar explicaciones y respuestas que conduzcan a asumir responsabilidad para la acción comprometida de todos y cada uno.

Esta cartilla tiene el objetivo de presentar e informar sobre el Sistema de Quejas, Reclamos y Manejo de Conflictos (SQRC) del Programa REDD+ cuyo propósito es brindar la oportunidad para que ciudadanos, grupos y/o personas, personas vinculados al Programa REDD+ puedan presentar antes las autoridades sobre cualquier situación negativa o violación de derechos que afecte su bienestar, o los de la comunidad y que sea directamente producida por la ejecución de las acciones del programa REDD+.

## Algunas sugerencias Metodológicas para el conocimiento y el debate

El contenido y presentación de los temas se acompaña de ejercicios y preguntas que permitan la reflexión individual y/o colectiva.

### Algunas recomendaciones para la lectura individual

- ▶ Haga su lectura en un lugar tranquilo en la que se encuentre cómodo o cómoda.
- ▶ Si desea, tómese un café, un jugo o agua.
  - ▶ Puede ser útil tener lápiz y papel a mano.
  - ▶ Otra alternativa es utilizar el celular para grabar sus respuestas
    - ▶ Si tiene dificultad para la lectura solicite ayuda a un familiar (hijo, hija, nieto, nieta, vecina).
    - ▶ Lea la cartilla completa, sin detenerse a responder las preguntas y tome en cuenta las inquietudes que le surgen de la lectura.
    - ▶ Vuelva a leer, pero ahora deténgase en cada sección. Tome notas, realice comentarios, responda las preguntas.
    - ▶ Tome un tiempo para reflexionar y responda cómo se relaciona lo aprendido vida y que puede hacer al respecto.



## Sugerencias para la lectura colectiva

El formato de la cartilla permite una lectura compartida. Puede ser enriquecedor trabajar en grupos y asociaciones de la comunidad. Esto favorece compartir diferentes puntos de vista (respetando todas las opiniones), motivar que personas con timidez se atrevan a participar u otras con dificultades para lectura puedan aportar desde su experiencia y conocimientos. Al mismo tiempo, permite la construcción colectiva del conocimiento a través de la reflexión, análisis y debate entre los y las participantes, contribuyendo a fortalecer prácticas democráticas en la toma de decisiones, respetar las diferencias y establecer acuerdos colectivos...



## Algunas recomendaciones previo al trabajo de grupos

Acordar una fecha, hora y lugar para el encuentro o reunión. La convocatoria es compromiso de todos y todas, aunque la iniciativa sea de una o pocas personas. Designar responsables para cada encuentro. Tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- ▶ Identificarse un lugar apropiado. Es decir que tenga espacio para que la cantidad de personas que se esperan puedan sentarse, preferiblemente con poco ruido a su alrededor cuidando que no existan condiciones que puedan afectar la salud e integridad física. Es común que existan locales comunitarios y/o de asociaciones que puedan ser utilizados.
- ▶ Se sugiere que se designen una o dos personas que coordinen y organicen el trabajo previo al encuentro, lidere la convocatoria, contribuyan a la motivación para la participación y coordinen la preparación del lugar.
- ▶ Esta función puede ser realizada por técnicos de la Entidad Ejecutora que le acompaña (café, cacao, ganadería, forestal, según sea el caso), líderes comunitarios o alguna persona que la comunidad conozca y tenga las condiciones necesarias para animarle al trabajo. (técnicos de ONG, u otras instituciones, etc.)
- ▶ Una vez identificado el lugar y designado los responsables de la animación se prepara la convocatoria, verbal o escrita y se distribuye. Preferiblemente realizarla con tiempo suficiente y a través de visitas a la casa del vecino, vecina, compadre, comadre, amigo, amiga y miembros de los grupos y asociaciones de la comunidad.
- ▶ Podemos utilizar el celular y WhatsApp para enviar recordatorios a las personas que hemos invitado.

## **Recomendaciones a la persona seleccionada que facilitará el encuentro**

- ▶ Crear un ambiente favorable y de confianza
- ▶ Evite actuar como la persona ordena o manda. Sea respetuoso, cortés y escuche las sugerencias
- ▶ Verificar que cuente con los materiales necesarios y previstos para la actividad. Por ejemplo, la cartilla.

## **Para desarrollar la actividad se proponen cuatro (4) momentos:**

- 1 ▶ El momento de la Bienvenida.** Puede compartirse café, jugo o agua en caso de que se disponga. Cada persona que llega se registra en una hoja (previamente preparada para colocar nombre completo, edad, nombre de su organización y sexo. (Esto es opcional para las personas y grupos). El tiempo estimado es de 15 a 20 minutos.
- 2 ▶ La primera plenaria.** Momento para presentar los objetivos, contenidos, la metodología o forma de trabajo a utilizar y los tiempos disponibles para las actividades.
- 3 ▶** Dependiendo de la cantidad de participantes se puede realizar la lectura en conjunto o crear grupos más pequeños. Tiempo estimado de 15 a 20 minutos

## Sugerencias para dividir en grupos pequeños

Los grupos deben conformarse con un máximo de 4 a 6 personas dependiendo de la cantidad de personas en plenaria.

Procurar que los grupos NO se formen sólo con personas muy cercanas entre sí. Es favorable que se mezclen los participantes de modo que puedan ir conociéndose mejor. Una forma de realizarlo es al azar. Por ejemplo, si la plenaria se va a dividir en grupos pequeños de tres personas cada uno, se solicita a una primera persona que se nombre como número 1, a la siguiente (la de al lado), como número 2 y luego la siguiente es la número 3. Si los grupos pequeños son de 4 o 5 personas prosiga de la misma manera hasta llegar al número que es igual a la cantidad máxima de participantes del grupo pequeño. En este caso al llegar a 3 si el grupo tendrá 3 integrantes o 5, si el grupo tendrá 5 participantes. Se inicia de nuevo el conteo de 1 a 3 o de 1 a 5 hasta que todos los presentes tengan un número.

- ▶ Una vez que cada persona sabe su número, se solicita que los unos se junten, los dos se unen y así sucesivamente. Se indica un lugar en el salón donde trabajará cada grupo, procurando que no estén muy cerca para que la voz no moleste a los demás.

Otra forma de dividir en pequeños grupos es por sexo, por el lugar donde viven, por la actividad productiva a la que se dedican, la edad u otra que se considere adecuada.

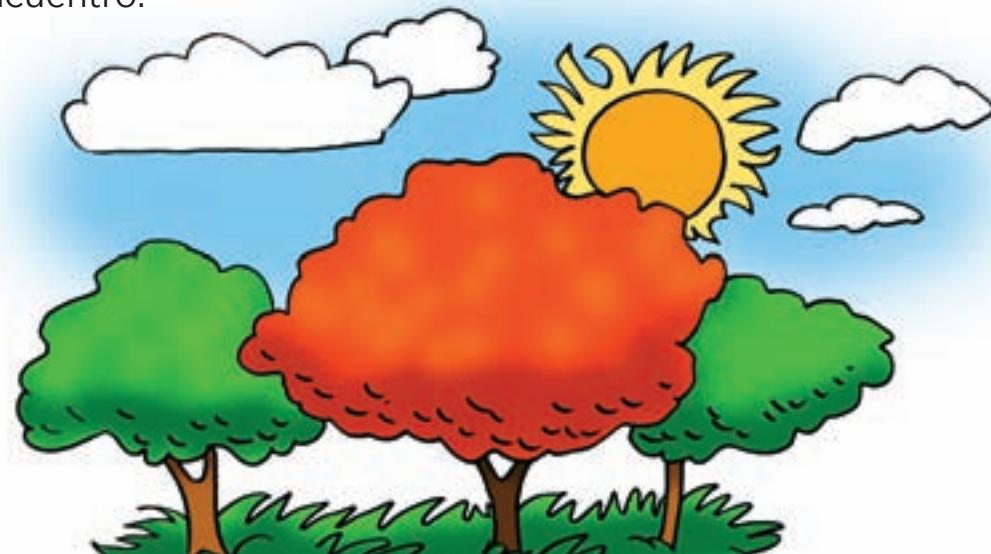
- ▶ El animador o animadora deberá informar el tiempo disponible para el trabajo. Por lo general 30 o 45 minutos son suficientes.

## Trabajo en Grupo

Una vez reunido, cada grupo nombra a un coordinador, que ordenará la discusión asignando los turnos en la medida en que los soliciten. También se escogerá una persona que tome notas por escrito acerca de los acuerdos a que llegó el grupo y los desacuerdos. Esta será presentada en plenaria.

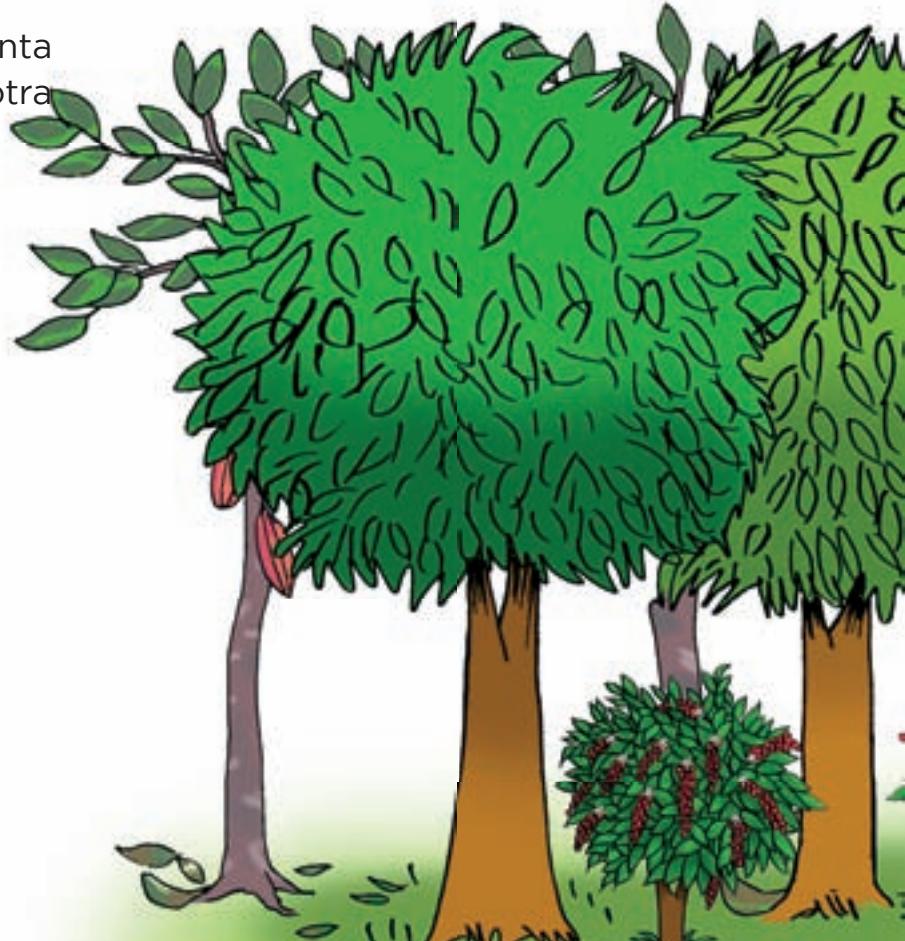
## Sugerencias para el trabajo del grupo pequeño

- ▶ En el grupo se lee la cartilla completa, sin detenerse en las preguntas. (es bueno que alguien la lea en voz alta)
- ▶ Luego se lee por sección respondiendo las preguntas de reflexión o realizando los ejercicios sugeridos.
- ▶ Es preferible que se lea, discuta y responda pregunta por pregunta. Recordar que se debe tomar notas para presentar en plenaria.
- ▶ No es que se escriba cada cosa que se dice. Lo principal es presentar las conclusiones o acuerdos y las diferencias.
- ▶ Se cierra el trabajo de común acuerdo entre las personas que conforman el grupo al completar la sección o por solicitud de la persona que anima el encuentro.



## (4) Cuarto momento, de nuevo a la Plenaria

- ▶ Todos y todas vuelven al salón de trabajo. El animador o animadora explicará la forma en que se realizará el trabajo de la plenaria. Para esta parte se sugiere un máximo de 45 minutos.
- ▶ Cada grupo presenta lo acordado y si fuera el caso, las diferencias en no más de 5 minutos.
- ▶ El animador o animadora pregunta al grupo que presentó si tienen otra cosa que añadir.
- ▶ Cada grupo pequeño realiza su presentación.
- ▶ Cuando los grupos completan su presentación, el animador o animadora permite y anima a la plenaria para que se realicen comentarios. Es importante que puedan identificar los aspectos en común entre las respuestas de los grupos y las diferencias. Se sugiere realizar un resumen.



## Evaluación

Es importante realizar una evaluación del trabajo realizado y la forma de trabajo. Identificar posibles mejoras o sugerencias para los próximos encuentros.

**Se sugiere que se prepare algunas preguntas para que los y las participantes evalúen lo siguiente:**

- ▶ Organización de la actividad. Asistieron las personas invitadas, hubo o no discriminación en la convocatoria, llegó a tiempo la invitación, funciona lo del WhatsApp.
- ▶ Identificar si el lugar usado es bueno, cómodo, permitió el trabajo en grupo.
- ▶ El tiempo asignado para cada momento fue suficiente.
- ▶ La cartilla es comprensible. Permite entender los temas.
- ▶ El trabajo fue conducido con respeto, entretenido o muy cerrado.
- ▶ Se lograron los objetivos.
- ▶ Sugerencias de mejora.





## **¿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 ofreciendo a los reclamantes respuestas adecuadas, procurando soluciones satisfactorias siempre que sea posible o corresponda a las competencias de la institución involucrada.

**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 del mismo.**

Con base en una evaluación de riesgos potenciales se realizó un amplio proceso de consulta con las comunidades relacionadas a los bosques y otros actores clave de los programas y actividades de REDD+.

### **Preguntas para la reflexión**

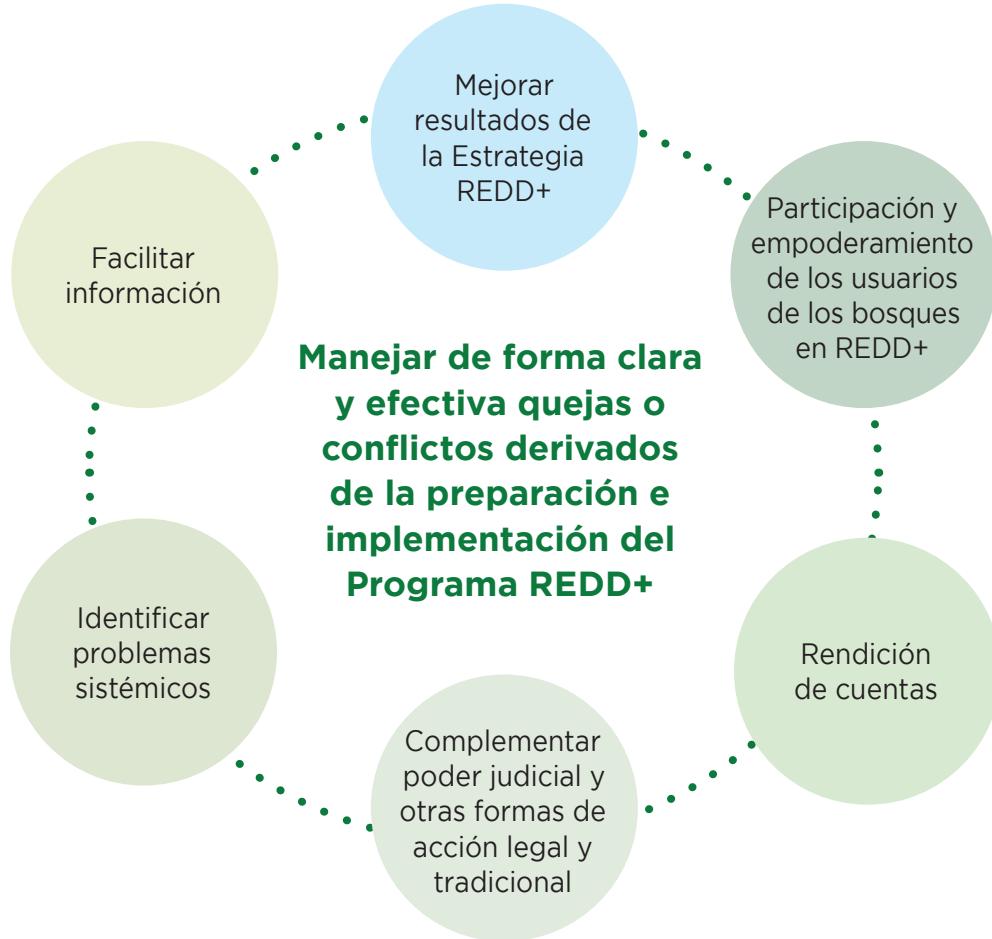
1. Definamos con nuestras palabras, ¿qué es el SQRC?
2. ¿Existe algún sistema en nuestra comunidad parecido o alguien conoce otro sistema que sirve para quejarse o reclamar? , si conoce alguno diga su nombre, donde lo usan y si alguien del grupo lo ha utilizado y con cuáles resultados.

## 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+.





Las Entidades Ejecutoras y las instituciones responsables de la implementación de los programas y proyectos tienen un rol importante en todo el proceso. Es decir, desde la recepción hasta la respuesta a los usuarios que hayan presentado quejas y denuncias, de tal manera a lo largo del proceso se reduzca la posibilidad de que se produzcan conflictos.

### Preguntas para la reflexión

1. ¿Qué quiere decir que se agraven los problemas?
2. ¿Por qué es bueno evitar que los problemas se agraven? Compartan su experiencia: ¿cómo han solucionado problemas que se han presentado en las comunidades?
3. ¿Qué les parece que se pueda tener la oportunidad de presentar una queja o reclamo por una situación que le esté afectando? ¿en la actualidad, que hacemos cuando tenemos problemas con algo que nos afecte?
4. ¿Cómo funciona?

Si una persona, familia o grupo que es beneficiaria o una organización, institución o ciudadano desea presentar una queja o reclamo porque alguna actividad que se realiza dentro del Programa REDD+ le afecta negativamente, puede hacerlo de manera simple y rápida.

**Solo hay que acceder a la página web del Ministerio de Medio ambiente y Recursos Naturales ([www.ambiente.gob.do](http://www.ambiente.gob.do)) a la sección de línea verde/ REDD+ y completar el formulario.**

**También puede hacerlo de manera presencial en cualquier oficina de las Direcciones Provinciales/Municipales del Ministerio o a través de la línea (809) 200-6400 y (809) 539-6400, desde el interior sin cargos, disponibles en el horario de 8:00 am a 7:00 pm, de lunes a viernes.**

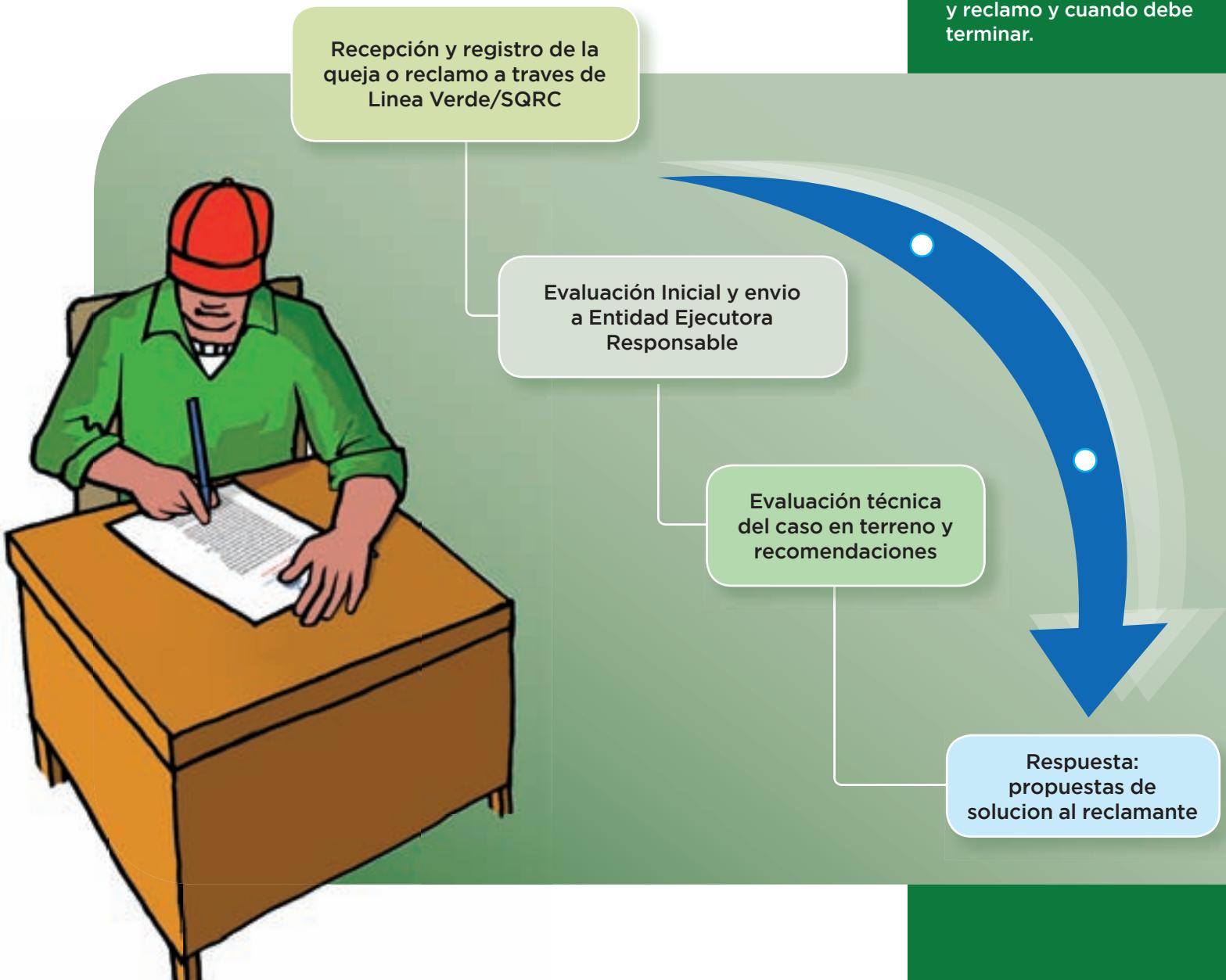


## Pasos del Sistema

- 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.

**Preguntas para la reflexión**

1. Coloquen en sus palabras donde comienza mi queja y reclamo y cuando debe terminar.



**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.**



# NOTAS

# NOTAS

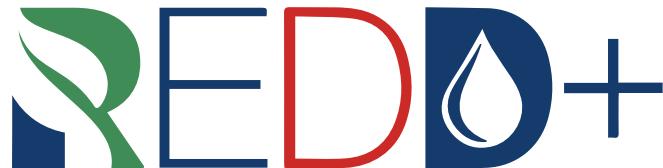


**¡Viste!**

**¡Entender REDD+  
es simple! Ahora...**

**¡Participa!, ya sabes  
cómo hacerlo.**

**MÁS BOSQUES,  
MÁS VIDA**



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

**MÁS BOSQUES MÁS VIDA**

DIRECCIÓN DE ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO, MINISTERIO  
DE MEDIOAMBIENTE Y RECURSOS NATURALES | REPÚBLICA DOMINICANA

Avenida Cayetano Germosen, esq. Avenida Gregorio Luperón,  
Ensanche El Pedregal, Santo Domingo, R. D.  
[www.ambiente.gob.do](http://www.ambiente.gob.do) • Tel.: 809-567-4300