



Ministerio de Ambiente  
y Recursos Naturales

Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

Consejo Nacional de  
Áreas Protegidas



Instituto Nacional de Bosques  
más bosques, más vida



# MARCO DE GESTIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL (MGAS)

Programa Nacional de Reducción de Emisiones

Anexo 4 – Plan para la Protección del Patrimonio  
Cultural (PPPC)

Versión al 7 de Diciembre de 2020

Gobierno de Guatemala

# CONTENIDO

---

<b>Lista de acrónimos</b>	3
1 Introducción	5
2 Marco Jurídico y Reglamentario referido a la protección del Patrimonio Cultural	6
3 Marco Institucional	10
4 Procedimientos de protección al patrimonio cultural físico	11
5 MECANISMO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS	12
5.1 El Mecanismo de Información y Atención a Quejas	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5.2 Elementos que conforman el MIAQ	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5.3 Vías de ingreso de las quejas	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5.4 Procesamiento de las quejas	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5.5 Principios e institucionalización	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## Lista de acrónimos

<b>BM</b>	Banco Mundial
<b>CALMECAC</b>	Fundación para el Desarrollo Integral del Hombre y su Entorno Proyecto REDD+ en Diseño
<b>CMNUCC</b>	Convención Marco de las Naciones Unidas para el Cambio Climático
<b>CONAP</b>	Consejo Nacional de Áreas Protegidas
<b>DCC</b>	Dirección de Cambio Climático
<b>EAS</b>	Estándares Ambientales del BM
<b>EIA</b>	Estudio de Impacto Ambiental
<b>ENREDD+</b>	Estrategia Nacional de REDD+
<b>ERPA</b>	Acuerdo de pagos por la reducción de emisiones
<b>ERPD</b>	Documento de Programa para la Reducción de Emisiones
<b>FIP</b>	Programa de Inversión Forestal por sus siglas en ingles
<b>FCPF</b>	Fondo Cooperativo para el Carbono de los Bosques
<b>FC</b>	Fondo de Carbono
<b>GCI</b>	Grupo de Coordinación Interinstitucional
<b>GUATECARBON</b>	Proyecto REDD+ con ACOFOP y CONAP
<b>INAB</b>	Instituto Nacional de Bosques
<b>LACANDON</b>	Proyecto REDD+ Bosques para la vida
<b>MAGA</b>	Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación
<b>MARN</b>	Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales
<b>MINFIN</b>	Ministerio de Finanzas Públicas
<b>MDB</b>	Mecanismo de Distribución de Beneficios
<b>MGAS</b>	Marco de Gestión Ambiental y Social
<b>MPPI</b>	Marco de Planificación para Pueblos Indígenas
<b>MPRI</b>	Marco de Planificación del Reasentamiento Involuntario
<b>MRV</b>	Medición, Reporte y Verificación
<b>PI</b>	Pueblos Indígenas

<b>PIR</b>	Parte Interesada Relevante
<b>PPI</b>	Plan para Pueblos Indígenas
<b>PRE</b>	Programa de Reducción de Emisiones
<b>REDD+</b>	Reducción de Emisiones por Deforestación y Degradación del bosque y más
<b>R-Package</b>	Paquete de preparación para la reducción de emisiones por deforestación y degradación del bosque
<b>R-PIN</b>	Nota de Idea del Proyecto de Preparación
<b>R-PP</b>	Documento para la fase de preparación (por sus siglas en inglés)
<b>SAF</b>	Sistemas agroforestales
<b>SESA</b>	Evaluación estratégica ambiental y social
<b>SIGAP</b>	Sistema Nacional de Áreas de Protegidas

# 1 Introducción

El objetivo de este documento es establecer los lineamientos para la protección del patrimonio cultural en el marco del Programa de Reducción de Emisiones de la República de Guatemala.

El Banco Mundial (BM), ha asumido el compromiso de respaldar a los prestatarios en el desarrollo y la ejecución de proyecto ambiental y socialmente sostenible. Con este fin el BM ha definido Estándares Ambientales y Sociales (EAS) específicos, diseñados para evitar, reducir o mitigar los riesgos e impactos ambientales y sociales adversos de los proyectos. Este documento tiene como objetivo principal dar cumplimiento al requisito establecido en el EA8 "Patrimonio cultural". El EAS8 reconoce la importancia de la conservación y preservación de los recursos patrimoniales culturales a lo largo del tiempo como formas tangibles e intangibles. Así mismo el BM reconoce la importancia del patrimonio cultura para las personas en su cultura, expresión de sus valores, creencias, conocimientos y tradiciones en constante evolución. Por otro lado, se reconoce que el Patrimonio cultural forma parte de diferentes manifestaciones como fuente de información científica e histórica valiosa, como activo económico y social para el desarrollo, y como parte integral de la identidad cultural y las prácticas de las personas.

El presente Plan contiene las disposiciones generales sobre los posibles riesgos e impactos del Programa RE, podría exponerse con relación al Patrimonio Cultural, así como también se establecen los lineamientos y/o acciones a realizarse. Por lo consiguiente este manual tiene como objetivos y metas:

- a) Proteger el patrimonio cultural de los impactos adversos de las actividades del Programa,
- b) Abordar el patrimonio cultural como un aspecto integral del desarrollo sostenible del Programa,
- c) Promover la Consulta significativa a las partes interesadas en relación con el patrimonio cultural y
- d) Promover la distribución equitativa de los beneficios del uso de los recursos patrimoniales.

Este plan refleja el escenario deseado en el manejo en relación a los recursos patrimoniales tanto tangibles como intangibles presentes en el área de influencia del Programa RE, y con ello promover, reconocer y valorar el patrimonio cultural son numerosas, entre ellas: a) el valor social y espiritual de las relaciones históricas y actuales con las comunidades existentes; b) la importancia científica como fuente de evidencias arqueológicas o históricas; c) el valor contextual inherente a su condición, integridad, rareza, cualidades artísticas o estéticas o procedencia; d) el valor económico en cuanto fuente de ingresos derivados del turismo y otras actividades comerciales.

El presente Plan se basa en lo establecido en la legislación y normativa de Guatemala y en el Estándar Ambiental y Social (EAS) 8, es de ámbito nacional y deberá aplicarse de forma obligatoria en cualquier subproyecto o actividad que muestre un posible impacto al Patrimonio cultural tangible e intangible.

Este plan es de aplicación obligatoria para todas las acciones del Programa de Reducción de Emisiones que involucren acciones con riesgos identificados de afectación del patrimonio cultural, y será complementado a través de un estudio diagnóstico a nivel nacional con el objeto de identificar las áreas con mayor probabilidad de ocurrencia de patrimonio cultural en el área del Programa.

## 2 Marco Jurídico y Reglamentario referido a la protección del Patrimonio Cultural

A partir del año de 1946, la República de Guatemala cuenta con una legislación específica para la protección y conservación de los monumentos, objetos arqueológicos, históricos y típicos, es decir que desde ese entonces ha habido preocupación de los organismos del Estado por conservar y preservar el Patrimonio Cultural de los guatemaltecos.

En 1986 se establece en Guatemala el Ministerio de Cultura y Deportes como la institución gubernamental del Estado de Guatemala responsable del manejo, conservación y difusión del Patrimonio Cultural de la Nación, tangible e intangible.

Durante el año de 1997 se aprobó la Ley para la Protección de Patrimonio Cultural de la Nación, que es la normativa más reciente sobre el tema y además una de las más avanzadas de América Latina.

Los artículos 2 y 3 de la mencionada Ley señalan claramente que el Patrimonio Cultural lo forman los bienes e instituciones siguientes:

### **I) Patrimonio Cultural tangible**

#### a) Bienes Culturales inmuebles.

1. La arquitectura y sus elementos, incluida la decoración aplicada.
2. Los grupos de elementos y conjuntos arquitectónicos y de arquitectura vernácula.
3. Los centros y conjuntos históricos, incluyendo las áreas que le sirven de entorno y su paisaje natural.
4. La traza urbana de las ciudades y poblados.
5. Los sitios paleontológicos y arqueológicos.
6. Los sitios históricos.
7. Las áreas o conjuntos singulares, obra del ser humanos o combinaciones de éstas con paisaje natural, reconocidos o identificados por su carácter o paisaje de valor excepcional.
8. Las inscripciones y las representaciones prehistóricas y prehispánicas.

#### b) Bienes culturales muebles.

Bienes culturales muebles son aquéllos que por razones religiosas o laicas, sean de genuina importancia para el país, y tengan relación con la paleontología, la arqueología, la

antropología, la historia, la literatura, el arte, la ciencia o la tecnología guatemaltecas, que provengan de las fuentes enumeradas a continuación:

1 Las colecciones y los objetivos o ejemplares que por su interés e importancia científica para el país, sean de valor para la zoología, la botánica, la mineralogía, la anatomía y la paleontología guatemalteca.

2. El producto de las excavaciones o explotaciones terrestres subacuáticas, autorizadas o no, o el producto de cualquier tipo de descubrimiento paleontológico o arqueológico, planificado o fortuito.

3. Los elementos procedentes de la desmembración de monumentos artísticos, históricos y de sitios arqueológicos.

4. Los bienes artísticos y culturales relacionados con la historia del país acontecimientos destacados, personajes ilustres de la vida social política e intelectual, que sean de valor para el acervo cultural guatemalteco, tales como:

- Las pinturas, dibujos y esculturas originales.
- Las fotografías, grabados, serigrafías y litografías.
- El arte sacro de carácter único, significativo, realizado en materiales nobles, permanentes cuya creación sea relevante desde un orden histórico y artístico.
- Los manuscritos incunables, y libros antiguos, mapas documentos publicaciones.
- Los periódicos, revistas, boletines y demás materiales hemerográficos del país.
- Los archivos incluidos los fotográficos, cinematográficos y electrónicos de cualquier tipo.
- Los instrumentos musicales.
- El mobiliario antiguo.

## **II. Patrimonio Cultural Intangible.**

Es el constituido por instituciones, tradiciones y costumbres.

A la fecha Guatemala es signataria de los siguientes tratados internacionales vinculados referidos a la protección del patrimonio cultural:

- Convención sobre las Medidas que deben adoptarse para Prohibir e Impedir la Importación, Exportación y Transferencia de Propiedad Ilícita de Bienes Culturales, 1970.
- Convenio Para la Protección del Patrimonio Mundial, Cultural y Natural, 1972.

- Convención de Protección y Restitución de Monumentos Arqueológicos, Artísticos e Históricos, entre la República de Guatemala y los Estados Unidos de México, 1975.
- Convenio sobre la Protección del Patrimonio Arqueológico, Histórico y Artístico de los Países de América, 1976.

Tabla 1. Comparación de requerimientos del EAS 8 y la normativa de Guatemala referida al Patrimonio Cultural

<b>EAS 8 Patrimonio Cultural</b>	<b>Normativa de Guatemala referida al Patrimonio Cultural</b>
<p>1. En el EAS 8 se reconoce que el patrimonio cultural ofrece continuidad en formas tangibles e intangibles entre el pasado, el presente y el futuro. Las personas se identifican con el patrimonio cultural como reflejo y expresión de sus valores, creencias, conocimientos y tradiciones en constante evolución. El patrimonio cultural, en sus diferentes manifestaciones, es importante como fuente de información científica e histórica valiosa, como activo económico y social para el desarrollo, y como parte integral de la identidad cultural y las prácticas de las personas. En el EAS 8 se establecen medidas diseñadas para proteger el patrimonio cultural durante el ciclo del proyecto.</p> <p>2. En este EAS se establecen disposiciones generales sobre los riesgos e impactos a los que está expuesto el patrimonio cultural como resultado de las actividades de los proyectos. En el EAS 7 se establecen requisitos adicionales para el patrimonio cultural en el contexto de los pueblos indígenas. En el EAS 6 se reconocen los valores sociales y culturales de la biodiversidad. Las disposiciones sobre la participación de</p>	<p>1. Constitución Política de la República de Guatemala mandata la protección al patrimonio cultural, ya que la misma forma parte del patrimonio cultural de la Nación, los bienes y valores paleontológicos, arqueológicos, históricos y artísticos del país y están bajo la protección del Estado. Prohibiendo su enajenación, exportación o alteración salvo los casos que determine la ley.</p> <p>2. La Ley para la Protección del Patrimonio Cultural de la Nación<sup>1</sup> (1997, reformada en 1998), tiene por objeto “regular la protección, defensa, investigación, conservación y recuperación de los bienes que integran el patrimonio cultural de la Nación. Corresponde al Estado cumplir con estas funciones por conducto del Ministerio de Cultura y Deportes”. Asimismo, afirma que “Forman el patrimonio cultural de la Nación los bienes e instituciones que por ministerio de ley o por declaratoria de autoridad lo integren y constituyan bienes muebles o inmuebles, públicos y privados, relativos a la paleontología, arqueología, historia, antropología, arte, ciencia y tecnología, y la cultura en general, incluido el patrimonio intangible, que coadyuven al fortalecimiento de la identidad nacional”.</p> <p>3. Para los recursos culturales físicos la Ley de Patrimonio Cultural de la Nación, designa al Ministerio de Cultura y Deportes (artículos 1, 9 y 10) específicamente a la Dirección General del Patrimonio Cultural y Natural, como responsable institucional de los recursos y de las actividades de seguimiento debiéndose suscribir un convenio.</p> <p>4. Asimismo, Guatemala es signataria de la Convención para la Protección del Patrimonio Mundial, Cultural y</p>

<sup>1</sup> Ley para la Protección del Patrimonio Cultural de la Nación:  
[http://mcd.gob.gt/wp-content/uploads/2013/07/LEY\\_PARA\\_LA\\_PROTECCION\\_DEL\\_PATRIMONIO\\_CULTURAL\\_y\\_NATURAL1.pdf](http://mcd.gob.gt/wp-content/uploads/2013/07/LEY_PARA_LA_PROTECCION_DEL_PATRIMONIO_CULTURAL_y_NATURAL1.pdf)



las partes interesadas y la divulgación de información figuran en el EAS 10

**Para ello El Gobierno de Guatemala (prestatario) deberá:**

- a) Elaborar un Plan de gestión del patrimonio cultural, e identificar e implementar medidas para abordar los impactos en el patrimonio cultural de conformidad con la jerarquía de mitigación del EAS 1.
- b) Considerar riesgos e impactos directos, indirectos y acumulativos de los proyectos sobre el patrimonio cultural, esto como parte de la evaluación ambiental y social estipulada en el EAS 1. Asimismo, determinar los posibles riesgos e impactos en el patrimonio cultural de las actividades propuestas en el proyecto.
- c) Identificar, de conformidad con el EAS 10, a todas las partes interesadas que guarden relación con el patrimonio cultural que existe o que probablemente se encuentre durante el ciclo del proyecto.
- d) Determinar la presencia de todas las áreas de patrimonio cultural legalmente protegidas y afectadas por el proyecto.

Natural, el cual es un tratado internacional que reconoce la obligación por identificar, proteger, conservar, rehabilitar y transmitir a las generaciones futuras el patrimonio cultural y natural situado en su territorio, le incumbe primordialmente. Procurará actuar con ese objeto por su propio esfuerzo y hasta el máximo de los recursos de que disponga, y llegado el caso, mediante la asistencia y la cooperación internacionales de que se pueda beneficiar, sobre todo en los aspectos financiero, artístico, científico y técnico.

- 5. Por su parte, la Convención sobre las Medidas que deben adoptarse para Prohibir e Impedir la Importación, la Exportación y la Transferencia de Propiedad Ilícita de Bienes Culturales, Guatemala y otras Partes reconocen que la importación, la exportación y la transferencia de propiedad ilícitas de los bienes culturales constituyen una de las causas principales del empobrecimiento del patrimonio cultural de los países de origen de dichos bienes, y que una colaboración internacional constituye uno de los medios más eficaces para proteger sus bienes culturales respectivos contra todos los peligros que entrañan aquellos actos.
- 6. La Convención de la OEA sobre Defensa del Patrimonio Arqueológico, Histórico y Artístico de las Naciones Americanas, Convención de San Salvador tiene como objeto la identificación, registro, protección y vigilancia de los bienes que integran el patrimonio cultural de las naciones americanas, para: a) impedir la exportación o importación ilícita de bienes culturales; y b) promover la cooperación entre los Estados americanos para el mutuo conocimiento y apreciación de sus bienes culturales.
- 7. En la Convención Centroamericana para la Restitución y el Retorno de objetos Arqueológicos, Históricos y Artísticos, Guatemala y demás Estados signatarios se comprometen en lo individual y, según el caso, conjuntamente a coordinar sus acciones y recursos para combatir el tráfico ilícito de bienes culturales, así como a coordinar acciones para reclamar, frente a terceros países, el retorno y la restitución del Patrimonio Cultural que haya sido sustraído o exportado ilícitamente.
- 8. En el contexto de los pueblos indígenas, la Ley para la Protección del Patrimonio Cultural de la Nación en su Artículo 53 establece que: "Se prohíbe menoscabar la cultura tradicional de las comunidades indígenas, impidiendo o accionando de cualquier manera sobre las formas de vida, costumbres, tradiciones, trajes indígenas, idiomas, dialectos, la celebración de sus fiestas periódicas y rituales autóctonos. A los que

	infrinjan de esta disposición se les impondrá una multa de cinco mil quetzales. (Reformado por el Decreto Número 81-98 del Congreso de la República de Guatemala).”
--	---

### 3 Marco Institucional

La Dirección General del Patrimonio Cultural y Natural del Ministerio de Cultura y Deportes es el órgano sustantivo al que le corresponde generar propuestas y acciones institucionales que se orienten a la implementación de las políticas culturales nacionales y en el ámbito de su competencia el Plan Nacional de Desarrollo Cultural a largo plazo; crear, estrategias y mecanismos para la protección y conservación del patrimonio cultural y natural, tangible e intangible del país.

Asimismo coordinar, supervisar desarrollar y evaluar programas orientados para ubicar, localizar, investigar, rescatar, proteger, registrar, restaurar, conservar y valorizar bienes tangibles muebles o inmuebles, bienes intangibles y naturales que integran el patrimonio cultural y natural de la nación, dentro de un marco de reconocimiento y respeto a la diversidad cultural con equidad étnica y de género, fomentando la interculturalidad y convivencia pacífica para el desarrollo humano sostenible.

Al amparo de las leyes nacionales e internacionales de la materia, evitar la modificación, deterioro, destrucción y salida ilícita del territorio nacional de objetos, documentos, creaciones y testimonios de la cultura nacional. También evitar la contaminación o depredación del medio natural dentro del cual se encuentran localizados parques, sitios arqueológicos y sitios sagrados, sin perjuicio de las acciones que, en este último aspecto, desempeñan otros ministerios o instituciones del Estado.

Sus principales funciones son:

- En base a las políticas y lineamientos institucionales planificar, programar y realizar acciones tendientes a ejercer una administración desconcentrada y descentralizada de las funciones de estudio, investigación, registro, protección, rescate, conservación restauración, promoción y difusión del patrimonio cultural, natural e intangible, a través, de la utilización de los recursos e infraestructura física del Ministerio, por medio de la coordinación interinstitucional o con otros organismos estatales que contribuyan a este propósito.
- Fomentar el conocimiento del patrimonio cultural de Guatemala, con el propósito de evidenciar la génesis de su historia plural y la evolución de su multiculturalidad y contribuir de esa forma al fortalecimiento de la cultura de la paz.
- Velar por la conservación y el manejo adecuado del patrimonio natural en donde se encuentran manifestaciones del patrimonio cultural, con el propósito de contribuir al desarrollo humano sostenible.
- Realizar acciones de apoyo a la creación, así como de mantenimiento, fortalecimiento y desarrollo de los museos y las dependencias que resguardan el

patrimonio bibliográfico y documental del país que constituyen medios fundamentales de conservación y difusión amplia del patrimonio cultural.

## 4 Procedimientos de protección al patrimonio cultural físico

El conjunto de medidas aquí recomendadas para la prevención de impactos sobre el Patrimonio Cultural tiene los siguientes objetivos:

- a. Dar cumplimiento a las regulaciones nacionales en materia de protección del Patrimonio Cultural.
- b. Evitar la destrucción del patrimonio cultural por las actividades derivadas del Programa de Reducción de Emisiones.
- c. Promover el manejo responsable de los recursos culturales entre el personal abocado al Programa para no comprometer su preservación y trabajar en pos de su conservación.

En todas las etapas del proyecto se deberán seguir las siguientes medidas de prevención:

- Se cumplirá con la normativa relativa a protección del patrimonio cultural;
- Se cumplirá con el presente conjunto de medidas y el seguimiento de las acciones derivadas del mismo, desde el inicio y durante todo el desarrollo del Programa;
- Se elaborará un registro de especialistas (i.e. arqueólogos, paleontólogos) presentes en la región a fin de poder contactarlos rápidamente en caso de necesidad. Se debe dar prioridad al contacto con especialistas del ámbito local. Esto ofrece un conocimiento de las características del registro arqueológico regional y una vinculación entre las actividades de manejo de recursos culturales y la investigación científica.

Previo al inicio de cualquier acción impactante del Programa, se sugiere realizar las siguientes actividades:

- **Realizar prospecciones arqueológicas y paleontológicas previas al inicio de las obras.** Debido a que el espacio a relevar puede ser cubierto en un tiempo aceptable por parte de un equipo profesional, en la medida de lo posible, realizar estas prospecciones durante la etapa de evaluación de alternativas de ubicación;
- **Capacitar al personal involucrado en todas las etapas del Programa** en: aspectos culturales locales, importancia del patrimonio cultural y de su salvaguarda, el reconocimiento de la evidencia material de la región y el Procedimiento de Hallazgo Fortuito.

## Procedimiento de hallazgos fortuitos

Cuando se realiza un hallazgo inesperado de un bien patrimonial se deben seguir los pasos que aquí se detallan:

- a. No remover nada del lugar y posición en que fue encontrado originalmente;
- b. Contactar inmediatamente a la persona a cargo del área de trabajo, quien debe asegurar el detenimiento de las tareas y cualquier forma de tráfico que pueda incidir en la preservación de los restos encontrados;
- c. Contactar a un paleontólogo/arqueólogo capacitado para evaluar el hallazgo y las medidas de acción apropiadas, registrando: fecha de hallazgo, lugar de hallazgo (mediante GPS si fuera posible), datos de la persona que realizó el hallazgo, características generales del hallazgo tipo de daños experimentado, en caso de que los hubiera, proceder al registro fotográfico;
- d. Reportar el hallazgo a la autoridad competente;
- e. Señalizar el sitio, restringir el acceso y colocar vigilancia hasta que las autoridades se hagan cargo y establezcan las medidas de protección a implementar.
- f. Implementar todas las medidas de protección que establezca la Autoridad de Aplicación.
- g. No retomar las tareas u operaciones en dicho sitio hasta que la Autoridad de aplicación así lo indique.
- h. Elaborar un informe de las tareas realizadas para ser presentado a la Autoridad de Aplicación.
- i. Se adoptan las medidas de recuperación del material hallado a cargo del profesional competente;
- j. Una vez que el hallazgo ha sido evaluado y las medidas adecuadas tomadas, se pueden retomar las tareas u operaciones.

## 5 MECANISMO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS

### 1. El Mecanismo de Información y Atención a Quejas

Dentro de las medidas indispensables que cada actividad subyacente que se ejecute en el marco del PRE debe contener se encuentra la implementación de mecanismos de información y atención a quejas (MIAQ) que permita:

- a) Establecer un canal formal de comunicación entre la comunidad o persona afectada y el ejecutor directo y el GCI.
- b) Atender y dar solución a los reclamos que puedan surgir al interior de las comunidades afectadas respecto al proceso de evaluación, diseño e implementación de instrumento respectivo.
- c) Monitorear los avances durante cada etapa del proceso e identificar posibles focos de conflicto tanto al interior de las comunidades como de ellas hacia el ejecutor, y otras instituciones y organizaciones involucradas.

El fin del MIAQ es:

1. Crear una **cultura institucional** de atención a las inquietudes de las y los ciudadanos.
2. Ayudar a identificar y abordar los problemas potenciales **antes de que se agraven**, evitando costosas disputas que consumen mucho tiempo.

El MIAQ no está destinado a sustituir el poder judicial u otras formas de acción legal y/o tradicional existente en el país, sino a complementarlos. Por lo tanto, las partes agraviadas podrán dirigir sus quejas y utilizar la tipología de mecanismos existentes y relevantes conforme a sus competencias. Si hay denuncias legales, el MIAQ debe responder al reclamante que no atiende este tipo de denuncias y orientar al reclamante dónde ir con la denuncia (por ejemplo, el Ministerio Público o Juez de Asuntos Municipales).

Se ha establecido para el proceso REDD+ y Readiness un Mecanismo de Información y Atención a Quejas (MIAQ), donde se incluyen los procedimientos de reclamo para recibir las inquietudes y quejas de las partes afectadas por el Programa que surjan en conexión con este. Este mecanismo sirve también para recibir solicitudes de información o preguntas acerca del Programa Reducción de Emisiones y consecuentemente, el MGAS y sus anexos, el MRI, el MPPI y el MP aprovechan los mecanismos institucionales.

El MIAQ aplica a la implementación de todas las actividades subyacentes del Programa de Reducción de Emisiones y es incluido en todas las salvaguardas del mismo. Aquí solo se presentan los grandes lineamientos del MIAQ y vale recalcar que un Manual con los detalles de su funcionamiento está siendo elaborado por el GCI. El MIAQ de PRE y ENREDD+ se construye sobre la base de mecanismos de atención de quejas ya existentes por ejemplo el MARN, INAB, entre otros.

El Mecanismo de Información y Atención de Quejas es una herramienta que permite conocer las preguntas, inquietudes, preocupaciones y manifestaciones que tienen las partes interesadas para tener la oportunidad de fortalecer los servicios del Programa y asegurar con éxito la implementación del mismo.

El sistema de atención de quejas debe permitir identificar cuáles son los aspectos en los cuales el usuario percibe, considera o ve vulnerado sus derechos, es por ello importante que estos procesos sean claros, accesibles, eficientes, eficaces y que les permitan a los ejecutores de las actividades subyacentes incorporar mejoras a sus procesos para lo cual deben tener los registros y estadísticas del número y tipo de estas quejas y reclamos. Se debe contar con un sistema de quejas y reclamos accesible, sencillo y ágil adecuado a las características socioculturales de la población impactada.

Se busca que los mensajes recibidos sean examinados rápidamente a fin de abordar las inquietudes relacionadas con las actividades subyacentes del Programa. Este mecanismo es a nivel regional y nacional, accesible, de manera gratuita y anónima. Principalmente, busca establecer diferentes maneras en que las y los usuarios pueden enviar sus reclamos, que pueden incluir presentaciones en persona, por teléfono, correo, buzón, correo electrónico o sitio web.

Además, se busca establecer un registro donde se consignen los reclamos por escrito y que se mantenga como base de datos; y procedimientos a conocer públicamente, en los que se determine el tiempo que los usuarios deberán esperar para que se acuse recibo de sus reclamos, se responda a ellos y se les dé solución; así como transparencia respecto del procedimiento de atención de quejas y reclamos, la estructura de gestión y los encargados de tomar decisiones. Asimismo, se busca establecer un proceso de apelaciones al que se pueda remitir a quienes presenten quejas y reclamos y no estén satisfechos cuando no se haya logrado llegar a una solución.

El MIAQ para la implementación del Programa busca: a) Facilitar a cualquier ciudadano el acceso a la información del Programa y sus actividades subyacentes, envío de preguntas, petición, quejas, preocupaciones, reclamos, sugerencias o cualquier inquietud acerca del programa; y que las mismas sean atendidas por las instancias correspondientes; b) Fortalecer el actual Sistema de Atención al Público de los miembros del GCI e instancias no gubernamentales que implementan actividades subyacentes del PRE; y c) Crear una cultura institucional de atención a las inquietudes de los ciudadanos.

Consecuentemente, como parte integral del Programa, el MIAQ se convierte en un mecanismo importante para la comunicación entre los ejecutores gubernamentales y no gubernamentales del Programa y las y los beneficiarios; y afectados por el mismo; donde todo(a) usuario(a) tiene derecho a presentar:

- **Solicitud de Información en general:** que surge de las dudas de las y los ciudadanos acerca del programa, actividades subyacentes o de sus ejecutores;
- **Petición:** se refiere a una solicitud concreta de un(a) ciudadano(a) con respecto a un tema específico;
- **Queja:** es la expresión o manifestación que le hace el(la) usuario(a) a un ejecutor por la inconformidad que le generó alguno de los servicios prestados en el marco del Programa;
- **Preocupación:** cualquier inquietud que haya despertado la intervención de una actividad subyacente.
- **Reclamo:** Es la oposición o contrariedad presentada por un ciudadano, con el objeto de que el Programa revise y evalúe de manera específica alguna actuación relacionada con los servicios del mismo; y
- **Sugerencia:** es una propuesta presentada por un(a) usuario(a) para incidir en el mejoramiento de una actividad o un proceso, cuyo objeto está relacionado con los servicios del proyecto.
- **Queja o Solicitud de la Mano de Obra:** cualquier duda, solicitud, queja o información que hay acerca de una obra o trabajo dentro de la actividad subyacente dentro del PRE.

El MIAQ tendrá un canal, un procedimiento de atención propia y una instancia de apelación para las quejas y/o reclamos relacionados con la Gestión de la Mano de Obra del programa. Dicho canal tendrá un procedimiento propio y estará implementado en forma previa al inicio de la ejecución de las actividades.

Según el Manual del MIAQ del GCI (2019), el tipo de queja en marco de REDD+ y el PRE pueden ser los siguientes:

*Figura 1. Marco de REDD+ y el PRE.*

Participación y consulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Agravios vinculados con discrepancias y disputas que puedan surgir en relación a la participación de los actores relevantes en la implementación, y la evaluación de la implementación de las Opciones de la Estrategia REDD+.</li> <li>➤ Intercambio de información sobre REDD+.</li> <li>➤ Aplicación de procedimientos de participación y del Consentimiento Libre Previo e Informado).</li> </ul>
Tenencia de la tierra y recursos forestales	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Procesos de adquisición de derechos de tierras (incluso de falta de certeza jurídica, regularización de tenencia y restricciones de acceso a mujeres y grupos vulnerables),</li> <li>➤ Aprovechamiento de los recursos forestales.</li> <li>➤ Acceso e implementación de programas de incentivos forestales.</li> <li>➤ Reforzamiento de medidas de protección y control forestal sobre actividades de tala ilegal y sobre uso de la leña.</li> </ul>
Derechos de Pueblos indígenas y comunidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Falta de reconocimiento y respeto de los derechos de los pueblos indígenas y comunidades, en particular, en cuanto a sus derechos consuetudinarios (incluyendo los derechos de tenencia y uso de la tierra y recursos naturales).</li> <li>➤ Falta de reconocimiento y respeto de prácticas y conocimientos tradicionales y ancestrales.</li> </ul>
Distribución de beneficios	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Situaciones de inadecuado reconocimiento y valorización económica de los bienes y servicios ambientales asociados a los bosques (en particular los derechos de carbono).</li> <li>➤ No hay reconocimiento de Titulares de derechos (en particular, las comunidades) que se encontraban en la zona antes de la declaración de áreas protegidas.</li> </ul>
Otros	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Otros vinculados a la implementación de las Opciones de la Estrategia REDD+.</li> </ul>

### 12.2.1 Vías de ingreso de las quejas

- **Vía telefónica:** llamando al teléfono de Atención al Público del MARN o específico; en el caso del Proyecto es necesario que este servicio sea gratuito. La conversación será grabada como prueba de entrega. La información será utilizada para completar un formulario, y una copia de dicho formulario será enviado al reclamante. Las partes interesadas que tienen problemas con la escritura pueden usar fácilmente esta modalidad para presentar una queja y obtener un seguimiento de la queja de una manera similar. Mediante la asignación de un número gratuito, preguntas sencillas y aclaraciones de las partes interesadas se pueden abordar fácilmente (Manual MIAQ. GCI, 2019).<sup>2</sup> El número de teléfono MARN es + (502) 2423-0500.<sup>3</sup>
- **Vía redes sociales:** Facebook (<https://www.facebook.com/marngtambiente/?fref=ts>); Twitter (@marngt); o Whatsapps (ahora no disponible, pero recomendado para el Proyecto). Estas herramientas se están usando cada vez más y son más accesibles para los jóvenes.

<sup>2</sup> Hasta que se firme el PRE, se pueden usar los mecanismos del PIF, y llamar por vía telefónica: llamando al teléfono de Atención al Público del MARN o específico. El número de teléfono del MARN es + (502) 2423-0500.

<sup>3</sup> Se establecerá un número gratis una vez que se declare efectivo el Programa.

- **Vía escrita:** enviando un correo electrónico a la dirección del MARN: rpublicas@marn.gob.gtO mediante carta: Cartas con el formulario pueden ser entregada al técnico en campo, técnico local en cada oficina departamentales del MARN, INAB, CONAP y MAGA (Manual MIAQ. GCI, 2019).
- **Personalmente:** dirigiéndose a cualquiera de las oficinas de las instancias del GCI: MARN/Departamental, MAGA/Departamental Oficinas CONAP, INAB (Central, Regional o Subregionales) o en las Oficinas Forestales Municipales. Si bien aquí se pueden recibir quejas, estas poder vincularse o dirigirse al MIAQ REDD+ / MARN..
- **Depositando la queja en un buzón físico,** ubicado en las Oficina Forestales Municipales. ubicada en las Oficina Forestales Municipales que puede ser administrado con apoyo de las oficinas subregionales. Si bien aquí se pueden recibir quejas, estas poder vincularse o dirigirse al MIAQ REDD+ / MARN. Los buzones serán vaciados cada semana por un técnico local con dicha responsabilidad en cada oficina en las delegaciones departamentales del MARN, INAB, CONAP y MAGA. Estas quejas escritas serán enviadas por correo certificado o mensajero al punto central en la oficina central del MIAQ, donde se registrará la queja (Manual MIAQ. GCI, 2019).

Es importante que la interacción con el(la) usuario(a) quien se queja o reclame, pueda ser atendida en su idioma materno<sup>4</sup>. Se asegurará que los formularios estén disponibles en idiomas locales y/o que haya alguien que pueda ayudar al interesado a rellenar el formulario o que pueda presentar su queja verbalmente. Al establecer la Unidad Ejecutora del PRE en el INAB se harán los arreglos institucionales para que pueda interactuar con el usuario(a) que se queja en su propio idioma. En el Manual para el MIAQ, el GCI reconoce la importancia de este aspecto.

## 2. Elementos que conforman el MIAQ

Cómo la información que recibe el MIAQ es muy diversa, como se advirtió anteriormente, al conjunto de todas las manifestaciones que realicen los ciudadanos para el proyecto les dominaremos “Quejas”, aunque se sabe que no todas son estrictamente quejas, pero también preguntas, solicitudes u comentarios generales.

En este contexto a continuación, se describen tres elementos fundamentales del mecanismo: la forma en que las quejas ingresan al mecanismo (MIAQ); cómo se procesan (formato idóneo para procesar las quejas); y los principios importantes a tomarse en cuenta.

Por el momento, cabe destacar que se describe a continuación el MIAQ existente, que se seguirá desarrollando una vez que vengan los fondos del PRE, y se hará regionalmente accesible.

### 12.2.2 Procesamiento de las quejas

El proceso de los insumos es sumamente importante ya que permite que la manifestación de las y los ciudadanos no se termina con la misma comunicación sino lleve todo un

---

<sup>4</sup> Por ejemplo, TIGO que tiene un PBX dónde se atiende a la persona en su lengua materna.



proceso que culmine en una comunicación del MARN en su función de Secretariado del GCI informando cuál fue el desenlace de la queja, petición, u otro insumo.

El MIAQ permite el “anonimato” de quejas y reclamos para situaciones sensibles. Y como regla general, toda la información será manejada de manera confidencial, particularmente aquella relacionada con temas sensibles (por ej. violencia de género, temas laborales).

Para las quejas relacionadas con desigualdades o violencia de género, existen riesgos de estigmatización, rechazo y represalias contra los sobrevivientes. Esto crea y refuerza una cultura de silencio, por lo que los sobrevivientes pueden mostrarse reticentes a abordar el proyecto directamente. Por lo tanto, el MIAQ tiene consideraciones específicas para abordarlas, por ejemplo:

- recopilar casos de violencia de género de manera confidencial y empática (sin juicio).
- múltiples canales para recibir reclamos (WhatsApp, teléfono, etc.), cuáles deben ser confiables para aquellos que necesitan usarlos y, si el/la víctima no lo quiere, no almacena información identificable sobre el sobreviviente.
- El MIAQ no debe solicitar ni registrar información sobre más de tres aspectos relacionados con el incidente de violencia de género: i) La naturaleza de la queja (lo que el demandante dice en sus propias palabras sin preguntas directas); 2) según su conocimiento, el autor estaba asociado con el proyecto; y, 3) de ser posible, la edad y el sexo del sobreviviente.
- El MIAQ debe ayudar a los sobrevivientes de violencia de género remitiéndolos a los proveedores de servicios de violencia de género para recibir apoyo inmediatamente después de recibir una queja directamente de un sobreviviente.
- La información en el MIAQ debe ser confidencial, especialmente cuando se relaciona con la identidad del demandante. Para la violencia de género, el MIAQ debe servir principalmente para: (i) remitir a los reclamantes al proveedor de servicios de violencia de género; y (ii) resolución de registro de la queja<sup>5</sup>.

El MIAQ está diseñado para promover discusiones entre diferentes actores y desarrollar conjuntamente una resolución viable para la queja presentada. El proceso es inclusivo y participativo, en el cual se considera la participación de múltiples actores, además de que se prevé llegar a las partes interesadas en lugares remotos, ofreciendo maneras fáciles de presentar quejas de manera personal o digitalmente desde la distancia<sup>6</sup>. La estructura diseñada para el MIAQ consta en términos generales de 5 etapas:

*Figura 2. Etapas Generales del MIAQ.*

---

<sup>5</sup> Vease: <http://documents.worldbank.org/curated/en/399881538336159607/Environment-and-Social-Framework-ESF-Good-Practice-Note-on-Gender-based-Violence-English.pdf>

<sup>6</sup> CGI, 2017. Op.Cit, p 17.



GCI, 2019. Manual MIAQ.

En la figura abajo se presenta un flujograma del procesamiento de las quejas; los pasos son:

- a) Todas las solicitudes y quejas, independientemente de su complejidad, se elevan al MARN como entidad coordinadora de la implementación del PRE; allí está también la persona encargada del MIAQ de REDD+.
- b) Una vez que el MARN recibe la comunicación por parte del ciudadano, el primer paso es clasificarla por tipo de solicitud:
  - a. No relacionado al PRE
  - b. Solicitud de Información en general sobre PRE
  - c. Sugerencia PRE
  - d. Preocupación PRE
  - e. Petición PRE
  - f. Queja PRE
  - g. Reclamo PRE
- c) Posteriormente se clasifica a cuál instancia le corresponde dar seguimiento, las solicitudes y quejas generales podrán ser atendidas por el MARN como entidad responsable de la implementación del MIAQ y si es institucional se envía a las diferentes instituciones (por un lado: MARN, MAGA, CONAP, INAB y Municipalidades y, por otro lado: FDN y CALMECAC) para ser procesado en su mecanismo institucional regular; si es del Programa entra al MIAQ del Programa y REDD+ ubicada en el MARN. Cada institución, según la temática que le compete, será la encargada de responder a la solicitud o queja según el procedimiento diseñado para esto y detallado en el Manual MIAQ del GCI.
- d) Seguidamente se analiza qué tipo de insumo es y se realiza un siguiente filtro, para ver quién será el responsable dentro de la institución para el tratamiento de la queja.
- e) Como parte de la investigación se procederá a compilar la información relevante para identificar los asuntos clave que ayudan a determinar si es posible y de qué manera se podrá resolver la queja. De ser necesario se podrá nombrar a un equipo de evaluación independiente (EEI), integrado por el técnico de la institución y dos expertos independientes. El MIAQ mantendrá una 'Lista de Expertos'. El EEI se pone en contacto con el reclamante, otras partes pertinentes y organizaciones para obtener información de primera mano con fines de comprender mejor el problema (Manual MIAQ. GCI, 2019).

El enfoque de resolver una queja o reclamo depende de su complejidad:

Enfoque 1: Propuesta y reunión con el técnico de la institución. El reclamante o la parte afectada se reúnen con el técnico de la institución, discuten mutuamente una solución propuesta por ellos o el EEI y la moldean en un proceso aceptable para ambas partes.

En Situaciones en que las quejas son más complejas:

Enfoque 2: Mediación por el técnico de la institución. En este caso el técnico de la institución actúa como un mediador para influir positivamente en el proceso de interacción, pero no interfiere con la capacidad de decisión de las partes.

Enfoque 3: Mediación por un experto externo. En caso de que se trate de quejas altamente complejas, el técnico de la institución remite el caso a un mediador externo de la Lista de Expertos.

Enfoque 4: Cuando las quejas sean sobre acoso sexual y violencia intrafamiliar y estén relacionadas con el PRE, el técnico de la institución remitirá el documento al Ministerio Público –MP-, en cumplimiento al Decreto No. 22-2008, Ley contra el Femicidio y otras formas de violencia contra la Mujer. Esta Institución tiene presencia a nivel distrital, y cuenta con Fiscalías encargadas de atender este tema.

El Ministerio Público luego de realizar las investigaciones correspondientes si determina que el acoso sexual y la Violencia intrafamiliar es verídico, le solicita al Instituto Nacional de Ciencias Forenses -INACIF que realicen los exámenes correspondientes y el dictamen respectivo, posteriormente remiten el caso al Organismo Judicial si lo amerita. Si el abuso es en menores de edad, es la PGN quien interviene. El técnico de la institución dará el seguimiento respectivo en coordinación con el MP, PGN y notificará al que interpuso la queja.

La persona encargada de evaluar la queja hará un dictamen el cual deberá ser elevado a la autoridad superior.

- f) La persona encargada de evaluar la queja hará un dictamen el cual deberá ser elevado a la autoridad superior.
- g) Se toman las medidas correctivas.
- h) Se informa al(la) ciudadano. La información que se dé al reclamante consiste en: i) la queja y las cuestiones que están tomando en consideración en la respuesta, ii) la opinión de cada parte sobre las cuestiones, iii) la justificación de la decisión, iv) la decisión y el enfoque de la resolución.

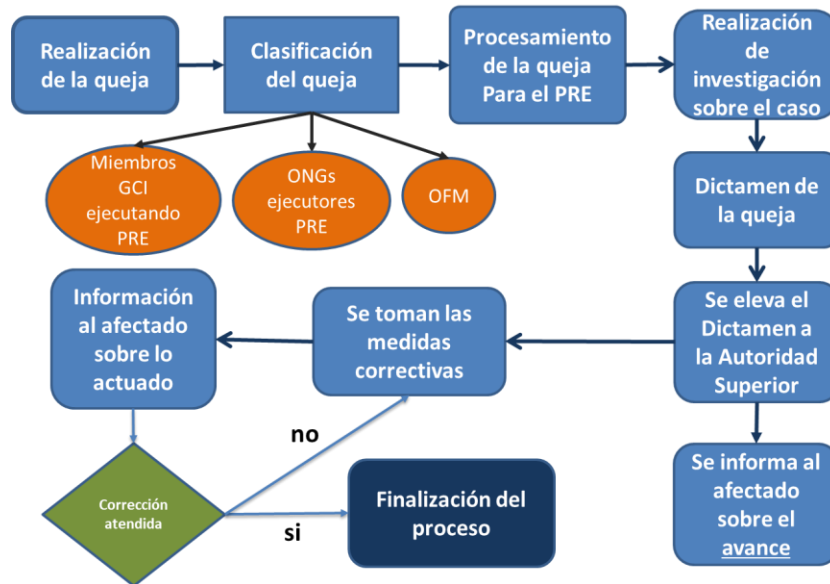
La entrega de la respuesta será hecha por el técnico con una delegación institucional, de ser necesario acompañado por PDH, MP por razones de seguridad del personal y según complejidad tema) en una reunión cara a cara con el reclamante, con acompañamiento de estructuras comunitarias (de ser relevante), preferiblemente en el lugar donde el problema existe. Se explica la resolución propuesta paso a paso.

En caso de que el ciudadano no esté satisfecho, puede apelar o proceder a utilizar los mecanismos de quejas formales e informales disponibles y aplicables.

- i) Finalización del proceso: si el ciudadano está satisfecho con el enfoque de resolución, recibirá instrucciones adicionales del oficial de casos sobre cómo

implementar el proceso de resolución. El resultado es un convenio entre las partes. Las partes firmarán este acuerdo y estarán obligados a cumplir con sus estipulaciones.

Figura 3. Flujoograma del tratamiento de quejas



Desde el momento en que se recibe la queja hasta que se emita una resolución sobre la disputa, se contemplan 40 días hábiles.

Tabla 1. Plazos de atención a quejas.

Plazos MIAQ		Responsable
Registro	3 días	Responsable del MIAQ en la institución involucrada en la queja bajo supervisión del responsable del MIAQ en el MARN. Si la queja no involucra a una institución en particular la responsabilidad en su gestión será del encargado del MIAQ en el MARN.
Investigación (selección y evaluación)	10 días	
Selección de enfoque	2 días	
Evaluación y respuesta	10 días	
Propuesta de solución/acciones a tomar	<b>15 días</b>	
<b>Total máximo</b>	<b>40 días</b>	

La responsabilidad sobre la implementación del MIAQ es del MARN. De acuerdo a la clasificación que se realice de la queja recibida se determina la institución a la cual corresponde dar seguimiento. las solicitudes y quejas generales podrán ser atendidas por el MARN como entidad responsable de la implementación del MIAQ y si es institucional se envía a las diferentes instituciones (por un lado: MARN, MAGA, CONAP, INAB y Municipalidades y, por otro lado: FDN y CALMECAC) para ser procesado en su mecanismo

institucional regular. Cada institución, según la temática que le compete, será la encargada de responder a la solicitud o queja según el procedimiento diseñado para esto y detallado en el Manual MIAQ del GCI.

Es importante tener un formato para el procesamiento y seguimiento de los insumos, para tal motivo se presenta el siguiente formato que puede irse mejorando en la medida de los avances del mecanismo que se puede trabajar en una hoja de cálculo como Excel. A continuación, se presenta un formato preliminar que puede usarse de base para dicho mecanismo.

*Tabla 2. Propuesta de formato para la captura y seguimiento de quejas.*

Fecha de Ingreso	Nombre de la persona afectada	Modalidad de la queja (carta, teléfono, personal)	Código	Lugar donde se recibió la queja	Motivo (queja, pregunta, etc.)	Resumen de la queja	Acción tomada (transfer al responsable, aclaración directa, etc.)	Fecha de acción	Persona o Institución responsable	Estatus del seguimiento a la queja

Se asegurará que los formatos para presentar quejas o reclamos estén disponibles en los idiomas preferidos por las comunidades locales. También se asegurará que el personal vinculado al Programa esté disponible para asistir a cualquier parte interesada en completar los formularios o presentar reclamos en forma oral (por ej. para personas que no sepan leer y escribir).

### 3. Principios e institucionalización

Si bien el funcionamiento del MIAQ será compromiso de las diferentes instituciones, en sus diferentes escalas de operación que trabajarán de manera coordinada, el registro de las solicitudes y/o quejas ingresadas y la asignación de responsabilidades para la gestión y manejo de cada una recaerá en una figura del experto MIAQ y no en un técnico o delegado institucional. Esta figura será el MARN como entidad responsable de la implementación del MIAQ

El MIAQ de REDD+ y el PRE se construye sobre la base de mecanismos de atención de quejas ya existentes en por ejemplo el MARN, INAB, entre otros. Los principios generales para un funcionamiento adecuado de un Mecanismo de Información y Quejas debieran ser los siguientes:

- Unidad de mando: tiene que haber una unidad, oficinas, persona encargada de procesar y dar seguimiento a cada una de las quejas.
- Involucramiento de toda la institución: todo el personal de las instancias ejecutoras, técnico, administrativo y operativo debe conocer el sistema; y eso se logra con una capacitación amplia sobre el MIAQ.

- Compromiso de las más altas autoridades de las instancias gubernamentales y no-gubernamentales del Programa: para el seguimiento y la sostenibilidad del sistema y la asignación de recursos financieros para su mismo mantenimiento.
- Conocimiento claro y conciso: por parte de todos las y los beneficiarios del Programa y potencialmente afectados por las actividades del mismo; y eso se logra con información adecuada y eficiente sobre la existencia del MIAQ y su funcionamiento.

Finalmente mencionar que el GCI está en proceso de institucionalizar el Mecanismo a través de la elaboración de un Manual del Mecanismo de Información y Atención a Quejas para ser aprobado por el GCI y los ejecutores no-gubernamentales, para que tuviera un asidero normativo. Este Manual tiene entre otros los siguientes componentes: a) Definiciones; b) Objetivo(s); c) Centros de recepción de las peticiones, quejas y reclamos; d) Unidad de mando en la recepción de las comunicaciones; e) Procedimiento del tratamiento de la petición, queja o reclamo; f) Tipificación de quejas, g) Tiempos estimados para resolución de las quejas, h) Respuesta al emisor de la queja sobre el resultado final.

En el Manual del MIAQ, el GCI se compromete a diseñar e implementar un **plan de socialización y difusión** del mismo, para garantizar que la ciudadanía entienda para qué sirve el MIAQ, las diferentes opciones que tienen para comunicar sus reclamaciones, y dónde pueden obtener ayuda y consejos sobre cuándo y cómo comunicar una queja o solicitud de información. Este plan debe considerar los elementos claves identificados y lo expuesto en el manual operativo del MIAQ y específicamente en el protocolo de atención de la ciudadanía. **Sin una adecuada difusión no se logrará la confianza para que la ciudadanía ocupe el mecanismo.** Por el contrario, una adecuada difusión del MIAQ tendrá como consecuencia que la ciudadanía se incentive en la participación de la implementación de la ENDDBG y el PRE.

Es **igualmente importante elaborar planes de capacitación sobre el MIAQ** y capacitar sobre su funcionamiento a personal en el MARN, MAGA, CONAP, INAB y Municipalidades (Jueces de Asuntos Municipales) y, por otro lado, FDN, ACOFOP y CALMECAC. La Unidad Ejecutora del PRE ayudará a las instancias ejecutoras con material de comunicación para dar a conocer entre partes interesadas la existencia, objetivo y funcionamiento del MIAQ por medio de papelería, folletos instructivos sobre el funcionamiento del mecanismo, así como con la instalación de buzones.