



Instituto Nacional de Bosques
Más bosques. Más vida

Manual del Mecanismo de Información y Atención a Quejas – MIAQ- del Programa de Reducción de Emisiones en Guatemala

Enero 2024

Acrónimos

Siglas	Descripción
AyS	Ambientales y Sociales
BM	Banco Mundial
CONAP	Consejo Nacional de Áreas Protegidas
ENREDD+	Estrategia nacional para el abordaje de la deforestación y degradación de los bosques en Guatemala
ENS	Enfoque Nacional de Salvaguardas
ERPA	Acuerdo propuesto de pago por reducciones de emisiones
ERPD	Documento del Programa de Reducción de Emisiones
FCPF	Fondo del Carbono del Fondo Cooperativo para el Carbono de los Bosques
INAB	Instituto Nacional de Bosques
MAGA	Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación
MARN	Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales
MCSEABs	Mecanismos de Compensación por Servicios Ecosistémicos y Ambientales Asociados a los Bosques
MGAS	Marco de Gestión Social y Ambiental
MIAQ	Mecanismo de Información y Atención a Quejas
MINFIN	Ministerio de Finanzas Públicas
MOP	Manual de Operaciones
MLR	Marco Legal de Reasentamiento
MP	Marco de Procedimiento
MPPI	Marco de Participación para Pueblos Indígenas
MPRI	Marco de Política de Reasentamiento Involuntario
MRV	Monitoreo, Reporte y Verificación
NDC	Contribuciones Nacionalmente Determinadas
NREF	Niveles de Emisiones de Referencia Forestales
ONG	Organización No Gubernamental
PAD	Project Appraisal Document

PANCC	Plan de Acción Nacional de Cambio Climático
PCAS	Plan de Compromiso Ambiental y Social
PDB	Plan de Distribución de Beneficios
PICL	Pueblos Indígenas y Comunidades Locales
PIR	Proyectos de Iniciativas REDD+
PPPI	Plan de Participación de las Partes Interesadas
PINPEP	Programa de Incentivos Forestales para Poseedores de Pequeñas Extensiones de Tierra con Vocación Forestal y Agroforestal
PR	Periodo de Reporte
PRE	Programa de Reducción de Emisiones
PROBOSQUE	Programa para la Promoción del Establecimiento, Recuperación, Restauración, Manejo, Producción y Protección de Bosques
REDD+	Reducción de las emisiones derivadas del manejo sostenible de los REDD+ bosques de la deforestación y la degradación forestal, y la conservación y la mejora de las reservas de carbono de los bosques
SESA	Evaluación Estratégica Ambiental y Social
SICOIN	Sistema de Contabilidad Integrada
SIFGUA	Sistema de Información Forestal de Guatemala
SIG	Sistema de información geográfica
SIGAP	Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas
UEP	Unidad Ejecutora del Programa
USD	Dólares Americanos
PIR	Proyectos de Iniciativa REDD+

Índice

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	OBJETIVOS	3
2.1.	General	3
2.2.	Específicos	3
3.	ALCANCE	4
3.1.	Base legal	5
3.2.	Principios rectores	5
3.3.	Definiciones	6
3.4.	Confidencialidad	7
3.5.	Anonimidad	7
3.6.	Adaptación a Pueblos Indígenas	7
3.7.	Manejo de quejas sobre violencia de género dentro del marco del El Programa de Reducción de Emisiones -PRE-	7
4.	Uso del MIAQ en los Proyectos REDD+	8
5.	COMPONENTES DEL MIAQ EN EL MARCO DEL PRE	8
5.1.	Recepción de pedidos de información y presentación de quejas	10
5.1.1.	Vías de presentación	10
Directorio del Instituto Nacional de Bosques		12
5.1.2.	Responsables de la recepción	16
5.1.3.	Contenidos de los pedidos de información y presentación de quejas	17
5.1.4.	Evaluación de la elegibilidad	17
5.1.5.	Registro de pedidos de información o presentación de quejas	18
5.2.	Evaluación y respuesta	19
5.2.1.	Gestión, evaluación y respuesta de los pedidos de información	19
5.2.2.	Medios de seguimiento por inconformidad de las resoluciones	20
5.2.3.	Cierre	20
6.	REGISTRO DEL MIAQ	21
7.	RESPONSABILIDADES INSTITUCIONALES	21
7.1.1.	Puestos y funciones relacionados al funcionamiento del MIAQ	21
8.	DIVULGACIÓN DEL MIAQ Y CREACIÓN DE CAPACIDADES	23
8.1	Divulgación del mecanismo	23
8.2	Capacitaciones del MIAQ	24
9.	MONITOREO Y REPORTES	24

10. PRESUPUESTO	25
11. ANEXOS	26

1. INTRODUCCIÓN

Guatemala ha diseñado dentro del Marco Metodológico del Fondo del Carbono del Fondo Cooperativo para el Carbono de los Bosques -FCPF- el Programa de Reducción de Emisiones -PRE- que centra los esfuerzos institucionales para impulsar proyectos que promuevan actividades de reducción de emisiones asociadas a los bosques, todo a través de la disminución de la tasa de deforestación y el aumento de la cubierta forestal durante un período sostenido, mientras se asegura el adecuado desarrollo de las poblaciones locales y la ciudadanía guatemalteca en general.

Durante el año 2020 el Ministerio de Finanzas Públicas -MINFIN- y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento -BIRF- firmaron los Acuerdos de Pago por Reducción de Emisiones, en este contexto y con la participación de distintos sectores (entre ellos instituciones, población civil, ONG's, entre otros) se desarrolló el Marco de Gestión Ambiental y Social -MGAS-, así como el Plan de Compromiso Ambiental y Social -PCAS-, los cuales consisten en una serie de compromisos en materia de gestión ambiental y social, relacionados con el cumplimiento de los Estándares Ambientales y Sociales -EAS- del Banco Mundial -BM-, que vinculan a Guatemala al cumplimiento de la reducción de emisiones gases de efecto invernadero en el ambiente.

Ese mismo año el Congreso de la República de Guatemala, a través de la aprobación del Decreto 20-2020 de fecha de 16 abril 2020, en el cual se hace referencia al Programa de Reducción de Emisiones -PRE-, se designa al "Ministerio de Finanzas Públicas... como Entidad *del* Programa" y define que "la Unidad Ejecutora *del Programa* es el Instituto Nacional de Bosques".

De esta cuenta para la implementación del PRE fue necesario desarrollar un Plan de Distribución de Benéficos -PDB-, el cual describe los diversos beneficiarios, su elegibilidad, funciones y responsabilidades, especificando su escala y modalidades para la distribución. Además, el PDB describe el tipo de beneficios que serán transferidos a las y los beneficiarios, el tiempo en el cual ocurriría la distribución, y las condiciones (funciones y responsabilidades) que tienen que satisfacerse para el pago de los beneficios, y los indicadores para el monitoreo, medición y cumplimiento de las modalidades para la distribución de beneficios.

Para hacer efectivo el PDB se desarrolló un Manual Operativo del PDB del PRE el cual tiene por objetivo normar los procesos y procedimientos técnicos, administrativos y financieros para ejecutar el PDB, de acuerdo con lo establecido en el PRE y los Acuerdos de Pago por Reducción de Emisiones -ERPAs-.

En este contexto, INAB de acuerdo con el MOP del PDB da acceso a los Proyectos de Iniciativas REDD+ -PIR- para implementar medidas que promuevan actividades de reducción de emisiones asociadas a bosques, a través de evitar deforestación, degradación de los bosques e incrementar la cobertura forestal durante el periodo 2020-2024.

El PRE es la respuesta a una problemática nacional, la cual involucra actores de todos los sectores (entidades gubernamentales, académico, privado, organizaciones no gubernamentales, pueblos

indígenas, campesinos y comunidad en general), los cuales tienen la obligación de alinearse y entenderse, ante este escenario complejo, se requiere de un mecanismo que permitan que los diferentes actores puedan realizar sus consultas o presentar sus quejas, y que éstas a su vez, puedan ser atendidas con fin de minimizar los riesgos de conflictos al implementar los proyectos de iniciativa REDD+ o cualquier otro tipo de proyecto.

Como parte de los compromisos ambientales y sociales adquiridos por Guatemala en el Plan de Participación de Partes Interesadas -PPPI-, de acuerdo con el Plan de Compromiso Ambiental y Social -PCAS-, en donde se establecen los aspectos fundamentales que deben atenderse durante el desarrollo del PRE, se hace necesario operativizar un Mecanismo de Información y Atención a Quejas -MIAQ- del PRE.

En este documento se desarrolla la descripción, objetivos y alcance que tendrá el MIAQ, así como el proceso necesario para su socialización e implementación, describiendo los procedimientos para la recepción y atención de solicitudes de información y la presentación de quejas (contemplando la opción de realizar quejas de forma anónima en referencia a violencia de género, para lo cual se facilitará la ruta indicada para su abordaje), los medios de seguimiento por inconformidad de las resoluciones y la elaboración de informes periódicos o a solicitud de parte interesada. El MIAQ del PRE será de aplicación obligatoria, contractualmente para todos los proyectos de iniciativas REDD+ , a partir de la convocatoria oficial del PRE y la admisión de los expedientes, en el INAB.

2. OBJETIVOS

2.1. General

Garantizar la transparencia y participación de las partes interesadas en el Programa de Reducción de Emisiones (PRE) de Guatemala, a través de la implementación de una herramienta que facilite el acceso a la información y la presentación de quejas vinculadas a las actividades del PRE, de todos los proyectos de iniciativa REDD+ o temas relacionados a estos.

2.2. Específicos

- Establecer el alcance del MIAQ del PRE durante su implementación y ejecución y la de los proyectos de iniciativa REDD+ en el marco del PRE.
- Describir el proceso y los procedimientos correspondientes para la recepción, análisis, evaluación y resolución de las solicitudes de información y presentación de quejas que se realicen a través del sistema electrónico de INAB.
- Identificar en INAB y en los proyectos REDD+ a los responsables de la atención a las solicitudes de información y presentación de quejas.
- Proporcionar los lineamientos para la elaboración de los reportes que incluyen el monitoreo de los procesos y procedimientos de recepción, análisis, evaluación y resolución de las solicitudes de información y quejas que se presenten en las regiones o subregiones del INAB.
- Identificar y resolver de manera oportuna y efectiva los problemas que se originen por la planificación e implementación, a través del MIAQ, brindando alertas tempranas.
- Brindar la atención oportuna a las solicitudes de información y la presentación de quejas.
- Proporcionar un mecanismo para coadyuvar en la disminución del escalamiento los conflictos que puedan originarse ante la planificación e implementación de los proyectos REDD+.

3. ALCANCE

El PRE fue diseñado como un programa de ejecución a nivel subnacional, en donde se espera la implementación de proyectos de iniciativa REDD+, debido a esas mismas condiciones sociales el MIAQ del PRE estará disponible a nivel nacional para que cualquier interesado pueda realizar sus solicitudes de información y presentación de quejas, por lo que el mecanismo se encuentra disponible a través del portal web del INAB, con asistencia técnica personalizada en las nueve regiones y treinta y cinco subregiones del INAB para que los interesados que no posean los medios adecuados puedan presentar sus solicitudes. El MIAQ permitir abordar las inquietudes con rapidez, eficacia y transparencia, con pertinencia cultural y enfoque de género y esté al alcance de todas las partes afectadas del proyecto, sin costo ni retribución.

Este mecanismo no reemplaza otros medios de solicitud de información (por ejemplo “Vía acceso a la Información Pública”) y no impedirá el acceso a recursos judiciales ni administrativos. El INAB informará a las partes afectadas por el proyecto acerca del proceso de atención de quejas y reclamos durante sus actividades de interacción con la comunidad, y pondrá a disposición pública un registro en el que se documenten las respuestas a todos los reclamos recibidos (manteniendo la confidencialidad del reclamante).

El MIAQ contempla:

- a. Diferentes maneras en que las y los usuarios pueden enviar sus reclamos;
- b. Un registro donde se consignen los reclamos por escrito y que se mantenga como base de datos;
- c. Procedimientos dados a conocer públicamente, en los que se determine el tiempo que los usuarios deberán esperar para que se acuse de sus reclamos, se responda a ellos y se les dé solución o se envíe por vía oficial a quien corresponda y se dé seguimiento;
- d. Transparencia respecto del procedimiento de atención de quejas, la estructura de gestión y los encargados de tomar decisiones;
- e. Un proceso de revisión como parte integral del MIAQ o por medio del sistema judicial nacional cuando no sea posible solucionar la inconformidad en la vía extrajudicial al que se pueda remitir a quienes presenten quejas y reclamos y no estén satisfechos cuando no se haya logrado llegar a una solución.

En caso el MIAQ del PRE recibiera alegaciones o denuncias por corrupción, coerción o violación de los derechos (incluyendo abuso sexual), estas serán recibidas, registradas y analizadas como cualquier otra queja. En caso se identifica que la queja está relacionada al Programa de Reducción de Emisiones, INAB informará al usuario el procedimiento legal a seguir y la autoridad competente.

Para garantizar una atención al público personalizada, sencilla y en su idioma materno (de preferencia), el INAB ha capacitado a su personal en los principales procesos y procedimientos que son necesarios para atender las solicitudes de las partes interesadas dentro del MIAQ. Esta capacitación se realiza de forma periódica, de acuerdo con el plan de capacitación del PRE.

El personal capacitado incluye a las Secretarías, los Técnicos forestales, los Delegados de incentivos, los Coordinadores Técnicos, Directores Subregionales y a los Directores regionales de cada oficina del INAB.

Además de la capacitación, el INAB cuenta con números de teléfono de contacto (celulares institucionales y teléfonos de planta en las oficinas) y correos electrónicos institucionales del personal encargado de la atención a las solicitudes.

El MIAQ del PRE se ha socializado con los proyectos tempranos REDD+, con instituciones partes interesadas y beneficiarios y beneficiarias potenciales, con la finalidad de que este sea adoptado por los proyectos tempranos REDD+ y por cualquiera de los distintos tipos de proyectos que se puedan implementar de acuerdo con el PDB en el contexto del PRE. El MIAQ del PRE será también ampliamente socializado en las áreas donde serán ejecutados los proyectos tempranos REDD+ y otros proyectos para informar a las partes interesadas de las vías para expresar y registrar quejas y los procedimientos para su atención y resolución (ver Capítulo 5).

Las solicitudes de información y atención a quejas, entre el año 2020 y la fecha de convocatoria de proyectos en el PRE, han sido atendidas a través de los instrumentos legales y mecanismos institucionales y con la finalidad de complementar y homologar en un solo mecanismo de información y atención a quejas, se implementará el mecanismo descrito en este manual de manera obligatoria para todos los proyectos de iniciativa REDD+ y partes interesadas a partir de la fecha de convocatoria.

3.1. Base legal

La Constitución Política de la República de Guatemala reconoce en su artículo 28. “El derecho que tienen los habitantes para dirigir de forma individual o colectiva sus peticiones a la autoridad, por lo que las autoridades quedan obligadas a tramitarlas y deberán resolverlas conforme a la ley” a este respecto la Ley de lo Contencioso Administrativo establece el procedimiento mediante el cual la o el interesado puede solicitar información o presentar sus quejas, define los canales de comunicación disponibles y el modelo de solicitud (indica que la entidad responsable debe elaborar el formato y los procedimientos mediante los cuales se realiza la solicitud de información o se presenta la queja, se notifica y se puede presentar los medios de seguimiento por inconformidad de las resoluciones a lo resuelto).

Adicionalmente a los requerimientos legales de la República de Guatemala, el PRE se rige por lo dispuesto en otros documentos tales como el PPPI, el PCAS y en el Estándar Ambiental y Social 10 del BM, que establece la obligatoriedad de diseñar e implementar un MIAQ.

3.2. Principios rectores

Con la intención de proporcionar una resolución eficaz a las solicitudes presentadas por los interesados y en conformidad con las directrices del FCPF, el MIAQ del PRE ha sido diseñado de acuerdo con los siguientes principios rectores:

- Legítimo: facilita la confianza de las partes directamente interesadas atendiendo a lo solicitado y resolviendo conforme a la ley en un plazo prudencial.

- Accesible: se encuentra disponible a través de distintos medios a nivel nacional en el ámbito del PRE, brindando la atención personalizada al interesado en su localidad y en su idioma materno.
- Predecible: proporciona un procedimiento claro y conocido por las partes interesadas, con un plazo indicativo para cada etapa; claridad sobre los tipos de proceso y resultados disponibles; y los medios para el monitoreo de la implementación.
- Equitativo: garantiza que las partes interesadas tengan acceso razonable a las fuentes de información, asesoramiento y conocimientos necesarios para participar en un proceso de resolución de las solicitudes planteadas, sin hacer distinción por su género, edad, condición social o etnia.
- Transparente: mantiene a aquellos que realizan las solicitudes de información o quejas informados del proceso, resguardando la información sensible. Asimismo, se promueve la transparencia sobre el desempeño del mecanismo a través de estadísticas.
- Compatible con derechos: es consistente con el marco jurídico nacional y otras regulaciones internacionales.
- Confidencial: Los datos e información personal no se divulgarán ni estarán accesibles a petición de terceros, por lo que dicha información debe estar al resguardo de que se utilice para otras finalidades que no sean la adecuada gestión de los pedidos de información y de quejas, tal como lo establece la Ley de Acceso a la Información Pública¹, Decreto 57-2008 y consistente con el EAS 10 del BM, participación y divulgación de información.
- Basado en la participación y el diálogo: se centra en el diálogo como medio para abordar y resolver las solicitudes de información y quejas.

3.3. Definiciones

El MIAQ del PRE es un sistema para recibir y atender de forma accesible, colaborativa, gratuita, rápida y efectiva las solicitudes de información o presentación de quejas que realicen los interesados, por lo que en el contexto del MIAQ se entenderán las solicitudes de la siguiente manera:

- Solicitud de información: La solicitud de información debe entenderse como todo requerimiento concreto que la parte interesada puede realizar a la UEP con motivo de conocer las generalidades o puntualidades del PRE, su desarrollo, su ejecución, los requisitos de ingreso, las medidas y montos, etc.
- Presentación de queja: El PPPI define “las quejas como la expresión o manifestación que le hace el o la usuaria a un ejecutor por la inconformidad que le generó alguno de los servicios prestados en el marco del Programa”, por lo que a través de los medios indicados realiza a la autoridad la

¹ Tal como lo establece el artículo 21 y los numerales 5 y 6 del artículo 22, la información proporcionada por la parte interesada, se mantendrá bajo reserva y en calidad de información confidencial, siendo pública únicamente la información estadística de la atención proporcionada.

solicitud que resuelva sobre la inconformidad planteada, pudiendo ser una queja, un reclamo o una petición.

- Parte interesada del PRE: son todos los particulares, público general, usuario/a, beneficiario/a potencial, beneficiario/a del PRE o cualquier parte que solicite información o presente una queja relacionada al PRE.

3.4. Confidencialidad

El MIAQ del PRE se contempla considerando la confidencialidad de todas las partes interesadas o solicitantes que presenten las solicitudes a través del formulario o por cualquier otro medio que implique la asistencia del personal de INAB o de los proyectos para hacer efectiva la presentación de la queja, dicha información estará al resguardo y no será susceptible de ser consultada ni utilizada para otro fin tal como lo regula el Decreto 57-2008 en sus artículos 21 y numerales 5 y 6 del artículo 22, y en concordancia con el EAS 10 del BM.

3.5. Anonimidad

El mecanismo también prevé la posibilidad de presentar quejas anónimas para los casos en que el o la afectada considere que el presentar su queja pueda repercutir en un daño o violación mayor de sus derechos o que exista la posibilidad de represalias por parte del agresor; en este sentido, los responsables del manejo de la información tendrán a su resguardo la información de las quejas anónimas, sin que exista medio o forma de que se pueda consultar por parte de un ajeno a la solicitud la información sobre lo resuelto, dando seguimiento a la solicitud pero sin posibilidad de brindar una respuesta.

3.6. Adaptación a Pueblos Indígenas

La gestión de las quejas y reclamos se llevará a cabo de una manera culturalmente adecuada y será discreta, objetiva, sensible y receptiva a las necesidades e inquietudes de las partes afectadas por el proyecto. Las partes interesadas podrán ser atendidas en su idioma materno en las oficinas subregionales de INAB de acuerdo con la disponibilidad del personal, quienes podrán recibir apoyo en el llenado del formulario cuando la o el interesado lo solicite. Progresivamente los formularios físicos estarán disponibles en idiomas locales.

3.7. Manejo de quejas sobre violencia de género dentro del marco del El Programa de Reducción de Emisiones -PRE-

El Programa de Reducción de Emisiones -PRE- de Guatemala está comprometido con la prevención y atención de las quejas por violencia de género, acoso sexual, entre otros de dicha naturaleza. Si bien se considera que estas quejas serán poco frecuentes, el PRE se ha preparado para atenderlas de manera prioritaria, oportuna y efectiva.

Las personas afectadas por violencia de género, acoso sexual (beneficiarios del programa o colaboradores de INAB), entre otros de dicha naturaleza, podrán presentar sus denuncias ante el Ministerio Público y la Policía Nacional o solicitar acompañamiento de la Defensoría de la Mujer Indígena, el Instituto de la Defensa Pública Penal y la Procuraduría de Derechos Humanos a través de las vías de acceso

establecidas para el efecto y presentaran una queja a través del MIAQ del PRE en el caso que esté vinculada con personal del Programa.

La información que ingresa al mecanismo del MIAQ es confidencial, en especial cuando está relacionada con la identidad de las personas (víctima y agresor).

Dentro del marco del MIAQ, la Coordinación del PRE llevará una base de datos específica para causas de violencia de género a través del correo electrónico: socialygenero.pre@inab.gob.gt y la actualizará con las fechas de las distintas etapas procesales en caso sea iniciado un proceso penal por medio de la información obtenida mediante el medio de contacto elegido por la víctima; la cual será administrada por la Especialista Social y de Género quien tendrá acceso exclusivo a dicha base de datos garantizando la confidencialidad del contenido.

Para registrar la queja se solicitará la siguiente información: a) determinar si la queja está relacionada con el PRE; b) Información de la víctima (nombre, la edad y el sexo de la persona afectada, correo electrónico, número de teléfono y la víctima podrá elegir el medio de contacto); c) descripción de queja (económica, psicológica, sexual); y, d) identificación del posible agresor.

- En caso la víctima sea colaborador (a) de INAB esta pueda presentar su denuncia ante las instancias competentes y sí existe relación con el PRE informar a la Especialista Social de Género a través del formulario del MIAQ.
- En caso la víctima sea un beneficiario (a) del PRE esta pueda presentar su denuncia ante las instancias competentes y sí existe relación con el PRE informar a la Especialista Social de Género a través del formulario del MIAQ.
- En el caso que si tenga relación con el PRE la Especialista Social de Género recomendará a la víctima las opciones a su disponibilidad. No le corresponde al PRE, ni el Especialista realizar ninguna investigación. Es decisión de la víctima solicitar a la autoridad que corresponda el inicio del procedimiento regulado en el artículo 65 de la resolución de Junta Directiva del Instituto Nacional de Bosques INAB número JD.07.05.2013 Reglamento Interior de Trabajo del Instituto Nacional de Bosques INAB.
- El Especialista Social y de Género compartirá con la víctima una lista de proveedores de servicio a los cuales se podría referir cualquier persona víctima de violencia de género.

4. Uso del MIAQ en los Proyectos REDD+.

Aunque los proyectos tempranos REDD+ cuenten con sus propios MIAQ, a partir de la convocatoria oficial realizada por el INAB para el ingreso de proyectos de iniciativa REDD+, solo se admitirá el uso del MIAQ del PRE, por lo que los proyectos tendrán que designar al responsable de atención a las partes interesadas, la información de contacto se encuentra disponible en la Tabla 1, cuando contractualmente lo proporcionen los proyectos o de forma voluntaria presenten la información a requerimiento de INAB, estos lineamientos son de carácter contractual por lo que el uso del MIAQ del PRE es obligatorio usarlo y socializarlo entre las partes interesadas para los que proponen e implementen PIR.

5. COMPONENTES DEL MIAQ EN EL MARCO DEL PRE

Para poder hacer operativo el MIAQ del PRE es necesario dividir su funcionamiento en tres componentes principales:

1. **Componente 1:** Recepción de información y presentación de Quejas.
2. **Componente 2:** Evaluación y Respuesta.
3. **Componente 3:** Monitoreo y reportes

Estos componentes integran todo el proceso en general, sea para una solicitud de información o la presentación de una queja, tal como se aprecia en los diagramas siguientes:

Figura 1. Diagrama de la solicitud de información

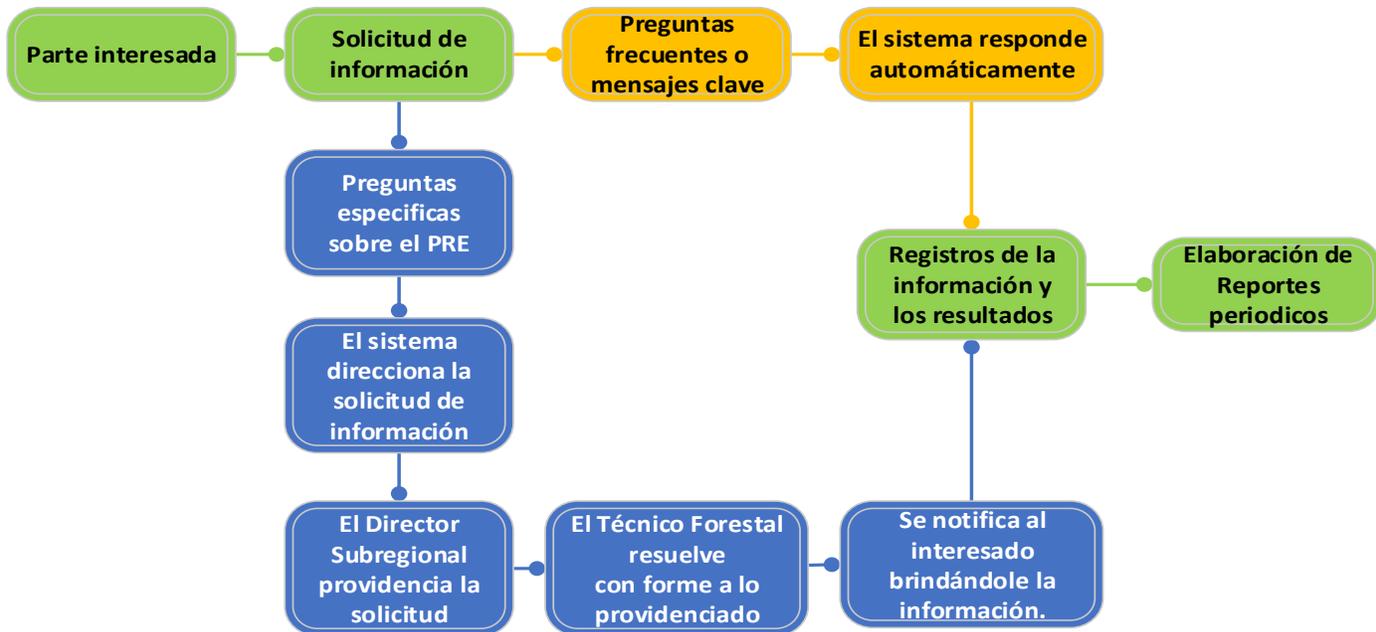


Figura 2. Diagrama de la presentación de queja competencia de INAB

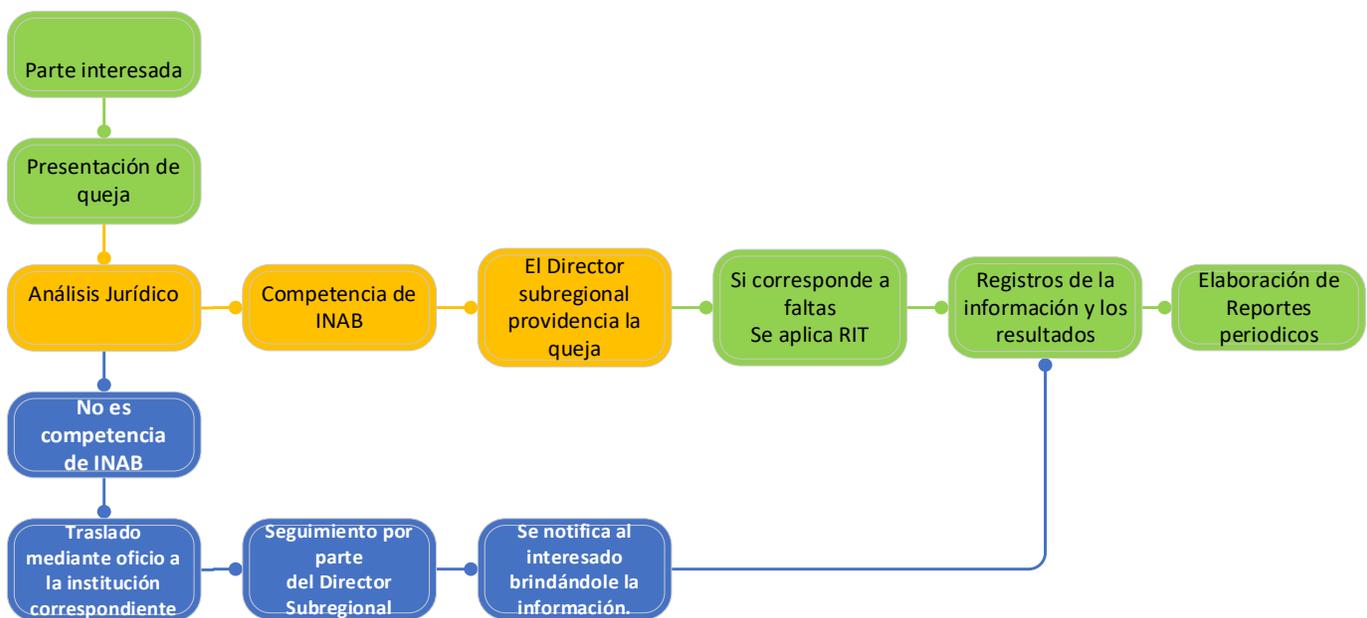
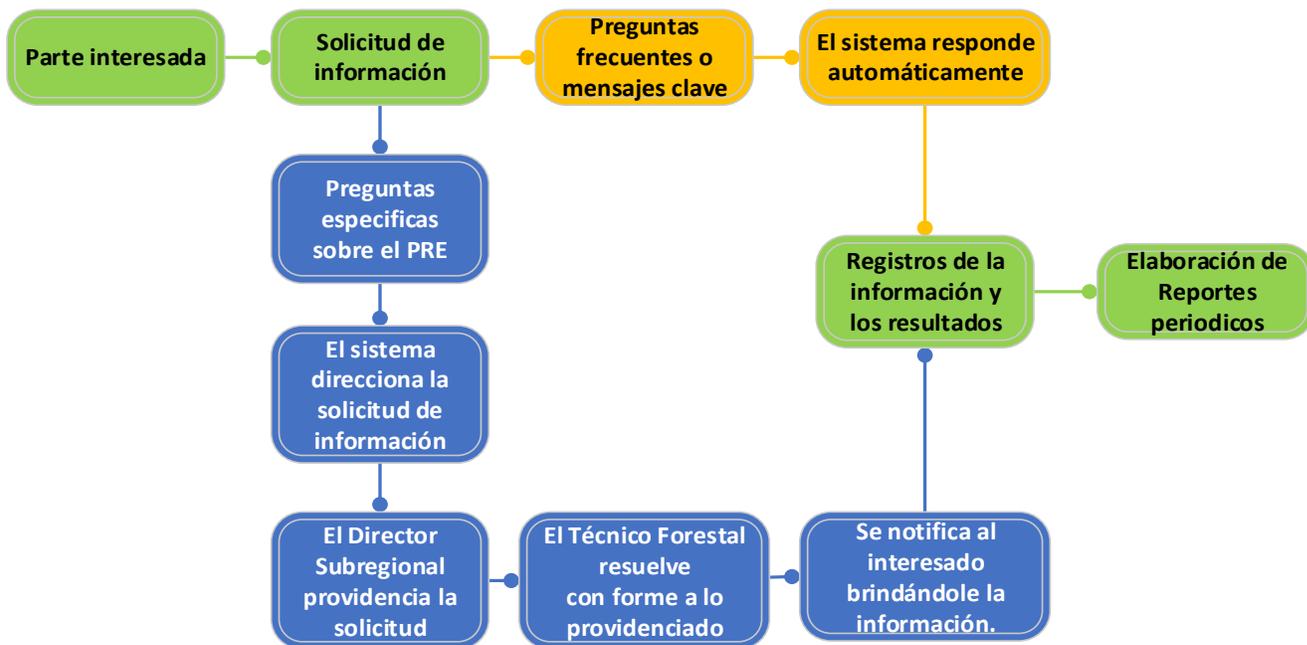


Figura 3. Diagrama de presentación de queja que no es competencia de INAB



Dichos componentes contemplan las etapas o fases que son necesarias para poder brindar una respuesta, los cuales en conjunto constituyen el proceso y procedimientos necesarios para poder recibir, evaluar y responder las solicitudes que las y los interesados realicen a través del portal web del INAB, los interesados que no cuenten con los medios para poder realizar sus solicitudes podrán solicitar la asistencia técnica por parte del personal de INAB.

5.1. Recepción de pedidos de información y presentación de quejas

5.1.1. Vías de presentación

Se ha definido que los y las interesadas podrán hacer uso de varios medios de comunicación existente o canal de información para poder realizar las solicitudes de información o la presentación de sus quejas, esto es:

- a. Verbalmente – Por medio de una llamada telefónica a cualquiera de las oficinas Regionales (ver Tabla 1), subregionales o las designadas por los proyectos REDD+ para la atención de los interesados, números de teléfono institucionales del personal, de los nombrados por los proyectos o de la coordinación del PRE, en donde se les asistirá para llenar el formulario (Anexo 1) o llenarlo para ellos en el portal web de INAB²;

² El formulario está disponible a través del enlace:

<https://survey123.arcgis.com/share/463ea2bf3453430f8ecd4f3f88172934?portalUrl=https://sig.inab.gob.gt/portal>

b. Escritas – Por medio de documentos físicos elaborados a mano, de forma mecánica o digital, formularios preexistentes o correos electrónicos dirigidos a los correos institucionales o de los proyectos REDD+ (ver Tabla 1), o presentados en las oficinas institucionales o de los proyectos, llenando los requisitos mínimos de información para el desarrollo de la gestión³, o en el caso de las quejas anónimas (Formato en Anexo 2), cumpliendo con la información sobre la queja: y

c. Personalmente – presentándose en las oficinas de INAB o de los proyectos REDD+ (Ver Tabla 2) para que puedan recibir atención por parte del personal designado para la atención del MIAQ (Formato Anexo 3).

³ Se contará con formularios impresos en las oficinas subregionales, regionales y de los proyectos, Ver anexo 3.

Tabla 1. Directorio Institucional de INAB

Directorio del Instituto Nacional de Bosques

OFICINAS REGIONALES Y SUBREGIONALES

El Instituto Nacional de Bosques, cuenta actualmente con 9 oficinas Regionales y 35 oficinas Subregionales



INAB cuenta con 35 sedes en el país

- **Región I** Guatemala
- **Región II** Las Verapaces e Ixcán
- **Región III** Izabal, Zacapa, Chiquimula y El Progreso
- **Región IV** Jalapa, Jutiapa y Santa Rosa
- **Región V** Chimaltenango y Sacatepéquez
- **Región VI** Sololá, Totonicapán, San Marcos y Quetzaltenango
- **Región VII** Huehuetenango y Quiché
- **Región VIII** Petén
- **Región IX** Escuintla, Suchitepéquez, Retalhuleu, Coatepeque y municipios costeros de Quetzaltenango y San Marcos

Departamento	Responsable	Teléfono	Celular	Correo	Dirección
Región I – Metropolitana	Willman Saul Minchez Escobar	23214500	59880726	region1@inab.gob.gt willman.sanchez@inab.gob.gt	7ma Ave. 6-80 Zona 13
Subregión I-1 - Metropolitana	Tony Paolo Leal Aguirre	23214500	59883304	tony.leal@inab.gob.gt	7ma Ave. 6-80 Zona 13
Región II – Cobán	Jesús Antonio Camposeco López	79513051	59881065	region2@inab.gob.gt jesus.camposeco@inab.gob.gt	Interior parque las Victorias, Entrada por el estadio Verapaz 9av Zona 1. Cobán
Subregión II-1 - Tactic	Marvin Rosalío Castañeda Hurtado	79529234	59883329	tactic@inab.gob.gt marvin.castaneda@inab.gob.gt	10a. Ave. 4-21 Zona 6 entrada a la colonia el Conde Tactic Alta Verapaz.
Subregión II-2 - Rabinal	Marbin Caballeros	79388579	59883553	rabinal@inab.gob.gt marbin.caballeros@inab.gob.gt	4ta. Calle 1-64 zona 4 Rabinal, B.V.
Subregión II-3 - Cobán	Edin Sis Pitán	40276371	59884025	coban@inab.gob.gt deisy.sagui@inab.gob.gt	Interior parque las Victorias, Entrada por el estadio Verapaz 9av Zona 1 Cobán.
Subregión II-4 - San Jerónimo	Ramiro Antonio Prado	79402928	59884092	sanjeronimo@inab.gob.gt deisy.sagui@inab.gob.gt	Barrio abajo calle principal a zona 0 frente a gasolinera el valle San Jerónimo Baja Verapaz
Subregión II-5 - Fray Bartolomé de las Casas	Juan Tomas Pérez	48014668	59889548	fraybartolome@inab.gob.gt juan.tomas@inab.gob.gt	Comunidad Nueva Libertad, sobre la Franja Transversal del Norte a 200

Departamento	Responsable	Teléfono	Celular	Correo	Dirección
					metros de la Gasolinera ESCA
Subregión II-6 - Ixcán, Playa Grande	Rony Enriques Vaides Medina	59091937	59884139	ixcan@inab.gob.gt	Lote 55 colonia Reyna zona 1 a dos cuadras del Hospedaje Reyna a Mano Izquierda.
				rony.vaides@inab.gob.gt	
Subregión II-7 - Santa Catalina la Tinta A.V	Deisy Anahí Sagüi Rivera	40326197	59884363	latinta@inab.gob.gt	Barrio Las Palmas, zona 9, Santa Catalina La Tinta, Alta Verapaz.
				edin.sis@inab.gob.gt	
Región III - Zacapa	Sergio Fajardo Ortíz	79413431	59881371	region3@inab.gob.gt	Bosques de San Julián zona 3, 500 mts. Después del estadio frente escuela No. 1 Zacapa
				sergio.fajardo@inab.gob.gt	
Subregión III-1 - Izabal	Adán Onelio Lacan Catún	79478507	59884497	izabal@inab.gob.gt	Barrio Nuevo, sector Hotel el Centro (detrás de la pista) Morales, Izabal.
				adan.lacan@inab.gob.gt	
Subregión III-2 - Zacapa	Manuel Vinicio López López	79413910	59884610	zacapa@inab.gob.gt	Bosques de San Julián zona 3, 500 ms. Después del estadio frente escuela No. 1 Zacapa
				manuel.lopez@inab.gob.gt	
Subregión III-3 - Chiquimula	Leonel Miranda Pinto	79423093	59884649	chiquimula@inab.gob.gt	6a. Calle A 8a. Ave. Final sur Edificio Ex Obras Publicas Zona 1 Chiquimula
				leonel.miranda@inab.gob.gt	
Subregión III-4 - El Progreso	Bryan Eduardo Sontay	79451753	59884867	elprogreso@inab.gob.gt	Calle principal barrio el Porvenir Frente al Estadio David Cerdón Hichos Guastatoya Progreso
				bryan.sontay@inab.gob.gt	
Región IV - Jutiapa	Kenneth Federico Salazar Linares	78440101	59882271	region4@inab.gob.gt	5a. Calle 9-27 zona 1, frente a Escuela de Enfermería, Jutiapa
		78441729		ksalazar@inab.gob.gt	
Subregión IV-1 - Jalapa	Josué Adalberto Florián Castillo	79339374	59885626	jalapa@inab.gob.gt	6a. Ave. 2-20 Zona 1 Barrio la Democracia, Jalapa
				josue.florian@inab.gob.gt	
Subregión IV-2 - Santa Rosa	Luis José Aroche Estrada	48014643	59885644	cuilapa@inab.gob.gt	Parque Nacional Laguna el Pino, aldea el cerinal Barberena Santa Rosa
				hhiu@inab.gob.gt	
Subregión IV-3 - Jutiapa	Javier Arturo Sandoval Sandoval	78441729	59886156	jutiapa@inab.gob.gt	5a. Calle 9-27 zona 1, frente a Escuela de Enfermería, Jutiapa
		78440101		jasandoval@inab.gob.gt	
Región V - Chimaltenango	Elmer Antonio Castillo Álvarez	78393869 78739433	59882468	region5@inab.gob.gt elmer.castillo@inab.gob.gt	6a. Ave. 1-108 Zona 5 Chimaltenango
Subregión V-1 - Antigua Guatemala	Rosa Elena Medina	79371343	59886467	sacatepequez@inab.gob.gt rosa.medina@inab.gob.gt	Calle Real, lote 10 zona 0, aldea San Luis Pueblo Nuevo, Pastores, Sacatepéquez
Subregión V-2 - Chimaltenango	Nery Francisco Azurdia	78739558	59883714	chimaltenango@inab.gob.gt	6a. Ave. 1-108 Zona 5 Chimaltenango
				nazurdia@inab.gob.gt	

Departamento	Responsable	Teléfono	Celular	Correo	Dirección
Región VI - Quetzaltenango	Maynor René Pérez Galindo	77670708	59882997	region6@inab.gob.gt mperez@inab.gob.gt	4a. Calle 21-53 Zona 3 Quetzaltenango Ofc. 2 (Edif. Maga)
Subregión VI-1 - Quetzaltenango	Guillermo Monterrosa Recinos	77610531	59886882	quetzaltenango@inab.gob.gt gmonterrosa@inab.gob.gt	4a. Calle 21-53 Zona 3 Quetzaltenango Ofc. 2 (Edif. Maga)
Subregión VI-2 - San Marcos	Pedro Neptalí Orozco Fuentes	77606893	59887442	sanmarcos@inab.gob.gt pedro.orozco@inab.gob.gt	1a. Calle 1-324 Zona 5 San Marcos
Subregión VI-3 - Totonicapán	Gilberto Orlando Mérida Samayoa	77689044	59887577	totonicapán@inab.gob.gt gmerida@inab.gob.gt	Km.189.5 Carr. Interamericana barrió la Ciénega San Cristóbal Totonicapán
Subregión VI-4 - Sololá	Isidoro Salomón Can	77623613	59887610	solola@inab.gob.gt isidro.can@inab.gob.gt	5a. Ave. Final Barrio el Carmen Zona 1 Sololá
Subregión VI-5 - Tejutla	Luis Leonardo Martínez Recinos	41454522	59887814	lmartinez@inab.gob.gt tejutla@inab.gob.gt	3ra. Calle 5-35, zona 1, Tejutla
Región VII - Quiché	Miguel Antonio López Quiñonez	77553092	59883763	region7@inab.gob.gt miguel.lopez@inab.gob.gt	8a. Ave. 7-36 Zona 3 Sta. Cruz del Quiche
Subregión VII-1 - Santa Cruz	Jesús Abelardo Monjarás Sánchez	77553093	59889922	quiche@inab.gob.gt abelardo.monjaras@inab.gob.gt	8a. Ave. 7-36 Zona 3 Sta. Cruz del Quiche
Subregión VII-2 - Huehuetenango	Wilby García Tello	79345667	59880366	huehuetenango@inab.gob.gt wgarcia@inab.gob.gt	16ª. Av. "A" 7-38 zona 4 El Terrero, Huehuetenango
Subregión VII-3 - Uspantán	Ronal Estuardo Palacios	48014620	59888232	nebai@inab.gob.gt rpalacios@inab.gob.gt	3ra. Avenida 1-03 zona1, Uspantán, Quiché.
Subregión VII-4 - Soloma	Marvin Eliceo Figueroa Cano	77806958	59888388	soloma@inab.gob.gt marvin.figueroa@inab.gob.gt	6a. Calle zona 3 Barrio Cotzán San Pedro Soloma
Subregión VII-5 - Santa Ana Huista	Arbin Joel de León Villatoro	48014202	59880742	santaana@inab.gob.gt arbin.deleon@inab.gob.gt	Cantón San José, cabecera municipal de Santa Ana Huista
Región VIII - San Francisco Petén	Wyllsson Adiel Martínez Gómez	79274490 79274491	59884669	wylsson.martinez@inab.gob.gt region8@inab.gob.gt	Calzada San Juan de Dios 200 Ms. Antes de Gasolinera San Pancho Sn Francisco. Peten
Subregión VIII-1 - San Francisco Petén	José Guillermo Arreaga Morales	79274492	59888397	sanfrancisco@inab.gob.gt jose.arreaga@inab.gob.gt	Calzada San Juan de Dios 200 Ms. Antes de Gasolinera San Pancho Sn Fco. Peten
Subregión VIII-2 - Poptún	Erwin Manuel García Palencia	79278241	59888431	poptun@inab.gob.gt erwin.palencia@inab.gob.gt	Boulevard 25 de junio zona 4 barrió el porvenir pop tun peten.
Subregión VIII-3 - Sayaxché	Jorge Ariel Morales	79286154	59888716	sayaxche@inab.gob.gt jorge.morales@inab.gob.gt	4ta avenida, zona 3, Barrió San Miguel, Sayaxché, Petén
Subregión VIII-4 - La Libertad	Héctor Madrid	77646375	59888843	lalibertad@inab.gob.gt hmadrid@inab.gob.gt	Barrió el centro Zona 0, Frente a la farmacia Mi Familia, a un costado del bufete

Departamento	Responsable	Teléfono	Celular	Correo	Dirección
					jurídico de la Licda. Ligia Pol
Región IX - Mazatenango	Luis Alfredo Vela	78718596	59885007	region9@inab.gob.gt	5a. Ave. 2-36 Zona 3 Col. Aceituno Mazatenango Suchitepéquez
				lvela@inab.gob.gt	
Subregión IX-1 - Mazatenango	Marvin Estuardo Montejo Silvestre	78720092	59888912	mazatenango@inab.gob.gt	5a. Ave. 2-36 Zona 3 Col. Aceituno Mazatenango Suchitepéquez
				silvia.valdez@inab.gob.gt	
Subregión IX-2 - Escuintla	Fermin Arimany Miguel Camposeco	78899103	59889176	escuintla@inab.gob.gt	4a. Ave. 14-67 Zona 1 Escuintla
				fermin.miguel@inab.gob.gt	
Subregión IX-3 - Retalhuleu	Francisco Gilberto Méndez Quiñónez	77363870	59889384	retalhuleu@inab.gob.gt	6ta. Calle 9-83 zona 1 Reutalhuleu, Reutalhuleu
				francisco.mendez@inab.gob.gt	
Subregión IX-4 - Coatepeque	Adela Salazar Luna	78423456	59889436	coatepeque@inab.gob.gt	6a. Calle 15-05 Zona 1 Calz. Alvaro Arzu Coatepeque
				adela.salazar@inab.gob.gt	

Para recibir atención en la oficina de los proyectos tempranos REDD+, el interesado podrá presentar su solicitud de información o queja a nivel local en el MIAQ del PRE también mediante los siguientes contactos:

Tabla 2. Información de contacto de los PIR tipo proyectos tempranos REDD+

Proyecto	Dirección de oficina	Teléfono	Correo electrónico	Responsable
GUATECARBON	3ra avenida y 4 calle zona 2 Santa Elena, Flores Peten	7926-3571 Y 7926-3572	saguzmanb@gmail.com	Gerente del proyecto GUATECARBON
Bosques para la Vida				
REDDES Locales para el Desarrollo				

Adicionalmente, las personas podrán comunicarse directamente a la coordinación del PRE a través de número de la Coordinación Técnica Nacional del INAB (2321-4555) y al correo electrónico información.pre@inab.gob.gt

- **Formulario web del MIAQ como herramienta oficial para el INAB**

El formulario web diseñado para el MIAQ es la herramienta oficial del INAB para dar seguimiento y respuesta a cualquier solicitud de información o queja que se presente. Este formulario incluye varios campos de información sobre la solicitud o queja, como el tipo de solicitud o queja, el nombre del solicitante o quejoso, y otros detalles.

El llenado del formulario se realizará de la siguiente manera:

1. En el caso de solicitudes o quejas presentadas en las oficinas departamentales del INAB, la secretaria o el técnico forestal apoyarán al usuario en el llenado del formulario.

2. En el caso de solicitudes o quejas presentadas a la Coordinación del PRE de INAB, el llenado del formulario estará a cargo de la Especialista Social y de Género.
3. En el caso de solicitudes o quejas presentadas localmente en los Proyectos de Iniciativas REDD+, el llenado del formulario estará a cargo del responsable asignado para dar seguimiento al MIAQ de cada proyecto.

Para cualquiera de los casos mencionados, el único mecanismo oficial de registro será el formulario web del INAB. Este procedimiento será socializado con las partes interesadas del PRE y personal del INAB a través del plan de capacitación del PRE.

Si la persona que realice la solicitud de información o presente la queja requiere asistencia para completar el formulario, el personal del INAB o el personal de los proyectos tempranos REDD+ le proporcionaran los medios o le asistirán para hacerlo, resguardando la confidencialidad de la información que se comparta.

Las solicitudes de información y presentación de quejas se realizarán a través del formulario web que estará albergado en la página web de INAB, al cual se puede acceder a través de la siguiente dirección web o código QR:

Aplicación para que el usuario envíe su formulario de solicitud de información o queja	https://survey123.arcgis.com/share/463ea2bf3453430f8ecd4f3f88172934?portalUrl=https://sig.inab.gob.gt/portal	
---	---	---

5.1.2. Responsables de la recepción

La recepción de solicitudes que los interesados realicen (indiferentemente del medio o canal que utilicen), se hará a través del formulario web alojado en la página del INAB, si las y los interesados no poseen los medios para realizar sus solicitudes, el personal del INAB⁴ le brindara la asistencia necesaria para que puedan realizar su gestión a nivel regional o subregional, para el efecto se ha capacitado al personal siguiente:

- Directores Regionales.
- Coordinador Técnico.
- Director Subregional.

⁴ El sistema automáticamente redirecciona las solicitudes para que la persona responsable pueda conocer la queja o solicitud de información, por lo que el personal indicado solo sirve como apoyo cuando las partes interesadas no poseen los medios para realizar la solicitud por sí mismos.

- Delegado de Incentivos.
- Técnicos Forestales.
- Secretarías Subregionales.
- Especialista Social y de Género.
- Especialista Ambiental

El formulario cuenta con la opción para que la o el interesado presente su queja de manera anónima, en los casos en que el o la interesado no lo realice directamente en el formulario web, se proveerá de los medios para que el interesado pueda mantener la confidencialidad de su solicitud, dicha información no estará sujeta a ser solicitada por ningún medio, ni por ventanilla de acceso a la información pública.

5.1.3. Contenidos de los pedidos de información y presentación de quejas

Se contempla que las solicitudes puedan tomar seis caminos distintos, dependiendo de cómo se oriente la gestión, pudiendo ser: a) Solicitud de material informativo del PRE, b) Pregunta frecuente sobre el PRE, c) Pregunta específica sobre temas relacionados al PRE, d) Queja, e) Queja Anónima y f) Violencia de Género. (formularios en Anexo 1 y 2). Exceptuando a las quejas anónimas, las solicitudes deben contener la información siguiente:

- ✓ Indicar el tipo de solicitante.
- ✓ Nombre completo del interesado.
- ✓ Documento Personal de Identificación.
- ✓ Sexo.
- ✓ Teléfono.
- ✓ Correo electrónico.
- ✓ Edad.
- ✓ Pueblo de pertenencia.
- ✓ Comunidad lingüística.
- ✓ Discapacidad.
- ✓ Departamento y municipio donde se encuentra el proyecto o de origen del o la interesada.

Adicionalmente el o la interesada en el caso de presentar una queja debe incorporar los medios de prueba con los que cuenta al momento del inicio de la gestión. La información que si se registra no podrá ser consultada por externos mediante ningún medio esto, sin importar la oficina o medio mediante el cual se presenten la solicitud de información o queja.

5.1.4. Evaluación de la elegibilidad

Los canales de evaluación de elegibilidad de las solicitudes del MIAQ en el INAB serán a nivel Subregional descentralizada) por las siguientes razones:

- Reduce el tiempo de respuesta a las solicitudes y quejas del MIAQ.

- Mejora la calidad de la evaluación e investigación a las solicitudes y quejas del MIAQ localmente. Al descentralizar la evaluación de elegibilidad, los técnicos y especialistas del INAB podrán atender las solicitudes y quejas de manera más personalizada y adecuada a las necesidades y contextos locales de los usuarios.

Por este motivo el sistema redirecciona de forma automática las solicitudes realizadas por él o la interesada al correo del Director Subregional de la oficina en donde se registra la gestión, quien examina si la misma está relacionada con el PRE para determinar su elegibilidad y si es elegible se confirma la recepción de la solicitud de información o la presentación de la queja. El examen se realizará en base a los siguientes criterios:

- a) Vinculación con la implementación de las opciones y acciones estratégicas del PRE. Si la queja no está vinculada con las actividades y la implementación del PRE, se informa al reclamante y será archivada.
- b) Aspectos que sean de índole administrativa, técnica u operativa y que requieran de una acción directa para resolver la queja.
- c) Quejas (por ejemplo, alegaciones de corrupción o violación de derechos) o conflictos que correspondan al ámbito judicial, conforme a las leyes existentes, en estos casos las quejas son registradas y remitidas con las indicaciones correspondientes para que la o el interesado pueda presentar su denuncia en la instancia correspondiente (por ejemplo, ante el Ministerio Público).

A pesar que el proceso de evaluación de elegibilidad del MIAQ es a nivel departamental, y está a cargo de las Direcciones Subregionales del INAB, la Especialista Social y de Género de la Unidad Ejecutora del PRE brindará asistencia técnica a las Direcciones Subregionales, de ser necesario aclarar algún criterio de elegibilidad del MIAQ. La asistencia técnica de la Especialista Social y de Género se brindará de manera remota o presencial, según sea necesario. La Especialista Social y de Género podrá proporcionar orientación sobre los siguientes temas:

- Definición de los criterios de elegibilidad del MIAQ.
- Interpretación de los criterios de elegibilidad del MIAQ.
- Aplicación de los criterios de elegibilidad del MIAQ.

La asistencia técnica de la Especialista Social y de Género tiene como objetivo garantizar que el proceso de evaluación del MIAQ se realice de manera adecuada y transparente.

5.1.5.Registro de pedidos de información o presentación de quejas

Cuando los y las interesadas, o estos con la asistencia del personal de INAB o del personal de los proyectos REDD+, realizan la gestión e ingresan la información al formulario web alojado en la página de INAB, el sistema copia la información al correo de la dirección subregional correspondiente y es aquí donde se desecha las solicitudes que no correspondan con el PRE.

Mientras tanto el sistema envía un correo electrónico automáticamente conteniendo una confirmación de la recepción de la gestión y el número de registro para que el usuario pueda dar seguimiento, este número está relacionado directamente con la base de datos del sistema, la cual es administrada por el Departamento de Sistemas de Información Geográfica de INAB y que puede ser alimentada únicamente con el formulario web alojado en la página de INAB.

5.2. Evaluación y respuesta

5.2.1. Gestión, evaluación y respuesta de los pedidos de información

La solicitud de información puede dividirse en tres tipos distintos de solicitud dependiendo de cómo se oriente la gestión, siendo: a) solicitud de material informativo del PRE, b) pregunta frecuente sobre el PRE y c) pregunta específica sobre temas relacionados al PRE. En los casos a) y b) el sistema responde automáticamente a la o el interesado, enviando la información solicitada al correo electrónico que se indicó durante la solicitud, en algunos casos el sistema puede tardar hasta 24 horas en responder las solicitudes, todo dependerá de la cantidad de información que se requiera, pero en todo caso el sistema regula de forma automática las solicitudes.

El caso c) tiene un tratamiento diferente, esto debido a que en general se contempla recibir solicitudes de información específica sobre el PRE, por lo que los y las interesadas pueden plantear de forma abierta las dudas que tengan sobre el desarrollo o implementación del programa en el apartado "OTRAS" del formulario web alojado en la página de INAB, en este caso el sistema redirecciona la solicitud a la dirección subregional a la que administrativamente le corresponde, de acuerdo con los datos proporcionados por la o el interesado, a partir de este momento, la Secretaria Subregional envía por correo institucional la información de la gestión al Director Subregional, quien analiza la solicitud de información para designar al personal necesario.

El proceso de evaluación y respuesta para el caso C) A solicitudes de información del MIAQ se realiza en dos etapas:

Etapa 1: Evaluación

En esta etapa, la Dirección Subregional del INAB evalúa la admisibilidad y elegibilidad de la solicitud de información en base al examen de los criterios definidos para ese fin. Si la solicitud es admisible y elegible, se procede a la siguiente etapa.

Etapa 2: Investigación y análisis

En esta etapa, un Delegado Jurídico analiza la información presentada por la o el interesado y los medios de prueba. Si el análisis determina que la queja es competencia de INAB, el Delegado Jurídico emite un dictamen jurídico, opinión o respuesta.

Etapa 3: Resolución

En esta etapa, el Director Subregional emite una resolución, comunicación o respuesta a la queja. La resolución debe ser emitida en un plazo no mayor a 30 días hábiles.

Casos especiales

- Solicitudes de información de competencia de otra institución: Si el análisis de la solicitud de información determina que es competencia de otra institución, la Dirección Subregional del INAB se comunica con el interesado indicándole que debe trasladar la solicitud a la institución correspondiente.
- Solicitudes dirigidas a la Coordinación Técnica del PRE: para las solicitudes dirigidas a la Coordinación Técnica del PRE, el proceso de respuesta está a cargo de la Especialista Social y de Género y del Especialista Ambiental de la Unidad Ejecutora con apoyo de otras direcciones o unidades del INAB (en caso sea necesario). La respuesta se debe entregar a la o el interesado en un plazo no mayor a 30 días hábiles.
- Quejas anónimas: Si la queja es anónima, no es posible responderle a la o el usuario del MIAQ. Sin embargo, se hará el proceso de investigación y análisis para determinar el alcance de la solicitud.

5.2.2. Medios de seguimiento por inconformidad de las resoluciones⁵

Cuando el interesado sea notificado de la resolución emitida por el Director o Directora Subregional, podrá aceptar o rechazar los resultados obtenidos. Si él o la interesada considera que no se resolvió o la resolución a su queja fue parcial, podrá plantear nuevamente la presentación de la queja ante la Dirección Regional, adjuntando los medios de prueba con los que cuente, así como lo resuelto en la vía anterior.

El Director o Directora Subregional solicita a quien analizó la queja anterior un informe circunstanciado sobre las acciones realizadas, si considera necesario puede llevar a cabo una audiencia de arbitraje entre las partes afectadas; habiendo agotado los procesos administrativos y no contenciosos, procede a emitir resolución final o respuesta en un plazo de 30 días hábiles, notificando a la o el interesado sobre lo resuelto en las acciones realizadas.

El o la interesada podrán aceptar o no lo resuelto, teniendo como opción el presentar los recursos ante las instancias correspondientes o hacer uso de la vía judicial en un proceso contencioso administrativo, de acuerdo con el marco legal vigente.

5.2.3. Cierre

⁵ En el contexto de la aplicación del Banco Mundial, se podrá entender el procedimiento seguimiento por inconformidad de las resoluciones al concepto de apelar una resolución, en un marco no judicial.

Las solicitudes de información, quejas y violencia de género incluyendo las anónimas presentadas al MIAQ finalizan con una resolución o respuesta por parte del Director o Directora Subregional o Regional o la Especialista Social y de Género (con el visto bueno del coordinador del Programa de Reducción de Emisiones), según sea el caso.

Para el cierre de las gestiones, el sistema contempla un formulario para la recopilación de las gestiones realizadas. En este formulario, el Director o Directora Subregional o Regional o la Especialista Social y de Género carga a la base de datos la resolución o respuesta, conteniendo la información sobre las acciones realizadas durante la atención de la gestión.

La resolución o respuesta se notifica a la o el interesado por medio de correo electrónico certificado del INAB.

6. REGISTRO DEL MIAQ

La plataforma que aloja el sistema es "Survey 123", se cuenta con la licencia para el espacio necesario, adicional a lo anterior, todo se encuentra respaldado en el servidor de INAB. El sistema registra de forma automática las gestiones, por lo que la Especialista Social y de Género, responsable del registro centralizado de quejas del PRE, puede realizar los informes necesarios cuando se requiera.

7. RESPONSABILIDADES INSTITUCIONALES

El INAB como ente ejecutor del PRE, coordina por la vía oficial con otras instituciones cuando las solicitudes de información o presentación de quejas no son competencia de INAB, trasladándola para el efecto, pero, si se encuentran en el marco del PRE, estas instituciones son: Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación -MAGA-, Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales -MARN- y Consejo Nacional de Áreas Protegidas -CONAP-. Cuando una solicitud que no es competencia de INAB se dará seguimiento a las mismas hasta obtener una respuesta por parte de la institución responsable, la resolución y documentación relacionada con la comunicación oficial será cargada en el formulario para cierre de la gestión.

Los proyectos REDD+, al presentar sus expedientes, adjuntan el nombramiento del o la encargada de la atención del MIAQ del PRE en cada proyecto, este tiene la responsabilidad de coordinar con la Dirección Subregional correspondiente para la atención de las solicitudes realizadas.

Cuando las solicitudes son competencia de INAB, se cuenta con personal capacitado para la atención de los y las interesadas para la recepción, análisis, evaluación y resolución de las solicitudes planteadas los proyectos tempranos REDD+ y las instituciones (MAGA, MARN y CONAP) serán capacitadas periódicamente en el uso del MIAQ, tal como se describe en el Plan de Capacitación, con la finalidad de que cuenten con personal para la atención de las solicitudes que sean de su competencia.

7.1.1. Puestos y funciones relacionados al funcionamiento del MIAQ

- Gerente del INAB: Como autoridad máxima del INAB a) Designa a los y las responsables por medio de nombramientos específicos para el seguimiento de la gestión y seguimiento de los

aspectos ambientales y sociales del PRE, incluyendo a el coordinador del Programa de Reducción de emisiones, el Jefe de Sistemas de Información Geográfica, Directores Subregionales, entre otros, si corresponde. b) Solicita por los canales oficiales al MARN, CONAP y MAGA la designación del personal técnico para implementar el Grupo Técnico de Monitore del PRE.

- Coordinador del PRE: a) mantendrá la comunicación y coordinación con el Banco Mundial y el Grupo técnico de implementación del PRE sobre los aspectos ambientales y sociales del PRE, b) gestionará los recursos financieros y humanos necesarios para la implementación y gestión del MIAQ c) supervisará al responsable de Mecanismos de Compensación y Salvaguardas y la especialista social.
- La Especialista Social y de Género: a) Encargada del seguimiento del MIAQ, b) encargada de los informes del MIAQ, c) enlace con las Direcciones Subregionales del INAB, para el seguimiento del MIAQ, d) apoyo técnico y revisión de Planes de Manejo Forestal y Planes de Distribución de Beneficios en el cumplimiento de los estándares ambientales y sociales del BM, d) apoyo en los autoinformes de salvaguardas y cualquier documento vinculado a reportes al Banco Mundial por ejemplo, informe PCAS, e) enlace con las Direcciones Subregionales del INAB, para el seguimiento de los instrumentos A&S del PRE
- Jefe de Sistemas de Información Geográfica: Desarrollo los formularios del MIAQ que se encontrará en la página web del INAB⁶.
- Director o Directora Subregional: Esto aplicara para las 32 oficinas subregionales del INAB; a) Designa al técnico o técnica forestal o el o la delegada jurídica, que evalúa y emitirán dictámenes, opiniones o respuestas sobre las solicitudes y quejas del MIAQ.
- Técnico o Técnica Forestal/o delegado o delegada Jurídica: esto aplicara para las 35 oficinas Subregionales del INAB; a) emitirán dictámenes sobre el MIAQ e informan a la Especialista Social y de Género de la UEP del PRE y b) coordinara con la Especialista Social y de Género y Especialista Ambiental de la UEP del PRE las capacitaciones para usuarios, usuarias y otras partes interesadas sobre los aspectos del MIAQ.
- Secretaria Subregional: esto aplicara para las 35 oficinas subregionales del INAB; a) recibe las solicitudes de los usuarios al MIAQ que se realicen de manera presencial, correo electrónico o vía telefónica, b) coordinara el traslado de documentos que sean requeridos al Esp. Social y de Género en la UEP del PRE para dar seguimiento al MIAQ, y c) notifica al titular o usuario, enmiendas, respuestas o resoluciones de acuerdo a los procesos y procedimientos del MOP.

⁶ Podrá accederse al formulario en línea a través del enlace: <https://survey123.arcgis.com/share/463ea2bf3453430f8ecd4f3f88172934?portalUrl=https://sig.inab.gob.gt/portal>

- Grupo Técnico de Monitoreo: El INAB, MAGA, MARN y CONAP, a solicitud de INAB, nombrarán a un titular y un suplente que podrán ser representantes de las Direcciones o Unidades Financieras, de Asuntos Jurídicos, de Cambio Climático, Coordinación Técnica Nacional o unidades o Direcciones Técnicas relacionadas, para conformar el Grupo Técnico de Monitoreo, coordinado por INAB, que incluirán dentro de sus actividades aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los requerimientos de los estándares ambientales y sociales establecidas en Plan de Compromiso Ambiental y Social (PCAS).
- Proyectos tempranos REDD: Los PIR tipo proyectos tempranos REDD+ incluirán en sus correspondientes planes de manejo la información de contacto⁷ para la presentación de solicitudes de información o presentación de quejas, la UEP llevara a capacitará al personal responsable en la atención a solicitudes de información o presentación de quejas para que puedan hacer uso de la herramienta.

8. DIVULGACIÓN DEL MIAQ Y CREACIÓN DE CAPACIDADES.

8.1 Divulgación del mecanismo

El propósito del MIAQ es proporcionar una respuesta accesible, rápida y eficaz a las partes interesadas, en especial a los grupos vulnerables, que a menudo carecen de acceso a un mecanismo de atención a quejas. En este contexto, se divulgará por diversos medios la información sobre el MIAQ para garantizar que la ciudadanía comprenda la función del MIAQ, y las diferentes opciones que tienen para comunicar sus quejas o solicitudes y dónde pueden obtener ayuda de la ruta sobre cuándo y cómo comunicar una queja o solicitud de información.

El INAB es responsable de difundir ampliamente por diversos medios la función y el objetivo del MIAQ para garantizar que todas las personas involucradas en la dinámica comunitaria cuentan con información necesaria para la presentación de quejas o solicitudes de información, como se ha contemplado en el Plan de Comunicación del PRE.

Para facilitar su implementación se contarán con los formularios y procedimientos necesarios, trifolios con información para el acceso al MIAQ y el apoyo del personal técnico cuando sea requerido o necesario, lo cual en conjunto se facilitará a los y las interesadas.

La divulgación a nivel local se procurará a través de la comunicación oral y escrita adecuada, en los idiomas locales a través de los medios de comunicación y en las comunidades. Este elemento es esencial, como lo es la proactividad y continua divulgación y fomento de confianza con la gama de grupos interesados que puedan verse afectados, especialmente los grupos vulnerables.

Una vez que la divulgación y el involucramiento haya iniciado, el personal designado en el terreno o a nivel local debe estar facultado para recibir reclamaciones y tomar las medidas iniciales para responder a ellas.

⁷ La información de contacto también se encuentra disponible en la Tabla 2.

8.2 Capacitaciones del MIAQ

Se realizarán acciones de sensibilización en el manejo del MIAQ por medio de implementar módulos específicos del plan de capacitaciones del PRE con un calendario para todos los y las usuarias, administradoras y administradores del sistema. el Especialista Ambiental y la Especialista Social y de Género de la Unidad Ejecutora del PRE, con apoyo de los Técnicos y Técnicas de las oficinas del INAB, capacitarán a los puntos focales de cada proyecto sobre el MIAQ. Los puntos focales de cada proyecto replicarán estas capacitaciones al interior de sus proyectos. Durante estas capacitaciones, se hará hincapié en los componentes del MIAQ descritos en el presente documento.

La metodología del módulo se basará en información que se proporcionará a los y las participantes, a través de un repositorio web, al cual se podrá acceder mediante un código QR, se implementarán las sesiones presenciales o virtual divididas en dos fases: i. Presentaciones expositivas de acuerdo a la agenda de capacitación del evento, y ii. Una parte práctica vinculada a los componentes del MIAQ.

La Coordinación del PRE, dispondrá de expertos expositores en cada uno de los temas a desarrollar, solicitando el apoyo de expertos del Banco Mundial como Fiduciario del Fondo Cooperativo del Carbono de los Bosques, cuando aplique.

Las capacitaciones se desarrollarán a través de un sistema cíclico de talleres o capacitaciones anuales impartidas a nivel nacional, regional o local en el ámbito geográfico del PRE y serán orientadas de acuerdo al sector del grupo meta al que se esté capacitando.

9. MONITOREO Y REPORTE

Este componente tiene como propósito informar y comunicar sobre los casos atendidos por parte del INAB como entidad ejecutora del PRE sobre el MIAQ al Banco Mundial y partes interesadas; tomando en cuenta la base de datos del sistema del INAB. Quedará un registro de los procesos, informes, boletines, dictámenes, resoluciones, respuestas o reportes que se generen en el Sistema del MIAQ.

El sistema del MIAQ generará de forma periódica los reportes de seguimiento, que permitan evaluar la efectividad y la respuesta, así como las áreas de mejora, estos reportes alimentarán los reportes que solicite FCPF o el BM. Como parte de los informes anuales que INAB deben de presentar al Banco Mundial de acuerdo al PCAS de las actividades del Programas se presentaran de manera anexa informes del MIAQ.

A continuación, se presenta el contenido mínimo del documento basado en las estadísticas de la base de datos y el formulario web del sistema del MIAQ:

- **Objetivos:** Incluye las metas específicas que se debieron alcanzar en la temporalidad del reporte del MIAQ.

- Descripción del trabajo del INAB en el MIAQ del PRE: Resumirá la implementación operativa del MIAQ a través del INAB, incluyendo la participación efectiva de los PIR de Proyectos REDD+ tempranos, MAGA, MARN y CONAP, avances en el sistema del MIAQ, entre otros puntos que se consideren necesarios para demostrar la eficiencia del MIAQ.
- Solicitudes de Información atendidas en el MIAQ: Se resumirá a través de estadísticas de la base de datos del MIAQ, el número de **solicitudes de información** atendidas incluyendo indicadores sociales (pueblos indígenas, mujeres, hombres, idioma, jurisdicción, entre otros indicadores del formulario)
- Solicitudes a Quejas atendidas en el MIAQ: Se resumirá a través de estadísticas de la base de datos del MIAQ, el número de **quejas** atendidas (No. total, no. atendidos, no. pendientes, tipos de quejas, entre otros), incluyendo indicadores sociales como (pueblos indígenas, mujeres, hombres, idioma, jurisdicción, entre otros indicadores del formulario).
- Plan de mejora del MIAQ: Se describirán los procesos de mejora para el sistema del MIAQ, en caso que aplique, a través de un calendario o plan de trabajo.

Los reportes periódicos serán revisados por el Grupo técnico de monitoreo cuando aplique, encontrándose disponibles para que los interesados puedan consultarlos a través de los boletines institucionales de la página WEB del INAB⁸.

10. PRESUPUESTO

En este momento el mecanismo funciona con fondos propios de INAB. En caso de existir otros recursos se utilizará para su fortalecimiento.

⁸ Se pueden visualizar los boletines informativos a través del siguiente enlace: <https://www.inab.gob.gt/index.php/noticias/boletines>

11. ANEXOS

Anexo 1. Formulario general para quejas

Mecanismo de Información y Atención a Quejas -MIAQ-

Tipo de gestión*

Información Queja Violencia de Género

Queja anónima*

Sí No

Descripción de queja*

255

Datos del Solicitante

Tipo Solicitante*

Usuario Beneficiario potencial Beneficiario del PRE

Sub-región*

-Seleccione-

Nombres y apellidos*

DPI*

Sexo*

Hombre Mujer

Teléfono*

Correo electrónico

Edad*

Pueblo de pertenencia*

Maya Garifuna Xinca

Mestiza Otro

Comunidad lingüística*

-Seleccione-

Discapacidad

Física Intelectual Sensorial

Visual No aplica Otro

Departamento*

-Seleccione-

Municipio*

-Seleccione-

Documentos

1 Soltar archivo aquí o seleccionar archivo

Enviar

Con tecnología de ArcGIS Survey123

Anexo 2. Formulario para Quejas Anónimas

- a) Descripción de la queja: física, económica y psicológica
- b) Nombre, correo electrónico, número de teléfono.
- c) Nombre del presunto agresor

Mecanismo de Información y Atención a Quejas -MIAQ-

Tipo de gestión*

Información Queja Violencia de Género

Queja anónima*

Sí No

Descripción de queja*

UsuariO Colaborador [Capt .]

Datos del Solicitante

Tipo Solicitante*

Usuario Beneficiario potencial Beneficiario del PRE

Sub-región*

-Seleccione-

Sexo*

Hombre Mujer

Edad*

12

Pueblo de pertenencia*

Maya Garifuna Xinca

Mestiza Otro

Comunidad lingüística*

-Seleccione-

Discapacidad

Física Intelectual Sensorial

Visual No aplica Otro

Departamento*

-Seleccione-

Municipio*

-Seleccione-

Documentos

1 Soltar archivo aquí o seleccionar archivo

Enviar

Mecanismo de Información y Atención a Quejas -MIAQ-

Tipo de gestión*

Información

Queja

Violencia de Género

Queja anónima*

Si

No

Descripción de queja*

255

Datos del Solicitante ▶

Enviar

Anexo 3. Formato de formulario para atención presencial en oficinas subregionales

	<p>FORMATO FÍSICO DEL MIAQ PARA ASISTENCIA AL INTERESADO</p> <p>Programa de Reducción de Emisiones INSTITUTO NACIONAL DE BOSQUES -INAB-</p>	Código	
		Versión	
		Fecha de implementación:	

TIPO DE GESTIÓN		
QUEJA ANÓNIMA	<input type="checkbox"/>	PRESENTACIÓN DE QUEJA
	<input type="checkbox"/>	VIOLENCIA DE GÉNERO
	<input type="checkbox"/>	

BREVE DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD

Nota: Si la queja es de tipo anónima/violencia de género, absténgase de llenar la siguiente sección, recuerde que debe guardar en todo momento la confidencialidad de la información proporcionada por la parte interesada. En caso de violencia de género, brinde a la víctima el contacto del Especialista social y de género (CTN INAB (2321-4555) y al correo electrónico información.pre@inab.gob.gt).

Nombre:	
DPI:	
Teléfono:	
Correo electrónico:	
Dirección para recibir notificaciones:	

Género y pertinencia cultural

Tipo de solicitante:	Usuario <input type="checkbox"/>	Beneficiario potencial <input type="checkbox"/>	Beneficiario del PRE <input type="checkbox"/>
-----------------------------	----------------------------------	---	---

Sexo		Pueblo de pertenencia	Comunidad lingüística	Discapacidad
Masculino <input type="checkbox"/>	Femenino <input type="checkbox"/>			

Pueblo de pertenencia: 1. Maya, 2. Garífuna, 3. Xinca, 4. Mestizo, 5. Otra.

Comunidad lingüística: 1. Achi, 2. Akateko, 3. Awakateko, 4. Chalchiteko, 5. Ch'ortí, 6. Chuj, 7. Garínagu/Garifuna, 8. Itza', 9. Ixil, 10. Jakalteko/Popti', 11. Kaqchikel, 12. K'iche', 13. Mam, 14. Mopan, 15. Poqoman, 16. Poqomchi', 17. Q'anjob'al, 18. Q'eqchi', 19. Sakapulteko, 20. Sipakapense, 21. Tektiteko, 22. Tz'utujil, 23. Uspanteko, 24. Xinka, 25. Español, 26 Multilingüe (*Fuentes: Mapa de idiomas nacionales*).

Discapacidad: 1. Física, 2. Intelectual, 3. Sensorial, 4. Visual, 5. NO

Información geográfica de la persona

Departamento	Municipio

Información del personal técnico/administrativo que brinda la asistencia al interesado.

Nombre:	
Puesto:	
Corre institucional:	
Teléfono institucional:	
Subregión:	
Región:	
Firma y sello:	

Nota: Recuerde escanear este formulario junto con los documentos que presente el interesado, cargando en un solo archivo ZIP, WinRAR u otro, la información de respaldo que se presente.

Anexo 4: Directorio de entidades que proveen servicios vinculados a la violencia de género en Guatemala

Directorio de proveedores de servicios vinculados a la violencia de género en Guatemala						
Tipo de Violencia de Género (VG) que atiende	Dirección	Número Telefónico	Correo Electrónico de la Organización	Acrónimo	Sitio Web	Descripción del servicio (si está disponible) o del proveedor de servicios
Violencia Física, Violencia Psicológica	2A Av. 589-497, Cdad. de Guatemala, Guatemala	(502) 2253 5303 / (502) 2220 7400	conacmi@itelgua.com	CONACMI	https://conacmi.org/quienes-somos/#:~:text=CONACMI%20es%20una%20entidad%20civil,situaci%C3%B3n%20de%20riesgo%20y%20vulnerabilidad.	CONACMI es una entidad civil, privada, no lucrativa, no religiosa, apolítica, educativa, cultural, de proyección social, con un alto compromiso con el desarrollo humano, privilegiando el interés superior de las niñas, niños y adolescentes, primordialmente de quienes se encuentra en situación de riesgo y vulnerabilidad.
Violencia Física, Violencia Psicológica	5ta calle 0-67 zona 1 Ciudad de Guatemala	(502) 2230 1178	observatorio@ciprodeni.org	CIPRODENI	https://site.ciprodeni.org/	Somos un espacio de articulación de esfuerzos comprometidos con la defensa, promoción y protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, con una visión transformadora de sus realidades. Actualmente nos conforman 11 Organizaciones No Gubernamentales que, juntas, tenemos cobertura nacional y trabajamos coordinada y solidariamente, apoyándonos en varios aspectos.
VG	12 calle 11-63 zona 1, ciudad Guatemala	(502) 22453000	sobrevivientes@sobrevivientes.org	Sobrevivientes	https://sobrevivientes.org/	En 14 años (hasta julio de 2020) se ha brindado atención a más de 28 mil personas, 11 mil 946 usuarias recibieron atención psicológica, 4,771 mujeres y 7,662 adolescentes, niñas y niños han sido atendidas en área jurídica de familia, 534 personas sentenciadas por delitos penales, 31,402 beneficiadas/os en talleres de prevención de violencia, se ha brindado el servicio de refugio a 1,612 personas. Serían algunas cifras que se pueden citar para enumerar parte del trabajo realizado.
VG		(502) 5461 9335	bufetejuridicofeminista@gmail.com	ODHEF	https://www.facebook.com/BufeteJur%C3%ADdico-de-Derechos-Humanos-	

					con-Enfoque-Feminista-102327448207059/	
VG	13 Calle 31-92, Co Tikal III, Cdad. de Guatemala, Guatemala	(502) 2433 9138	mujereskaqla@gmail.com		https://www.facebook.com/mujeresmayaskaqla/ https://www.kaqla.org/	KAQLA es gestora de procesos para el fortalecimiento de la misión de vida, de creación del conocimiento y generación de conciencia. Nota: Organización con presencia histórica e importante reconocimiento en la población maya. Esta organización primaria o de emergencia a casos de violencia.
VG	5ta calle 0-56 zona 1, ciudad de Guatemala, Guatemala.	(502) 2230 4428	s.actoras@gmail.com		http://www.actorasdecambio.org.gt/	La historia de Actoras de cambio es la historia de complicidades feministas que se han tejido a lo largo de los años entre mujeres, feministas y no feministas, de diferentes culturas: maya, mestiza y francesa. Es la historia de una pasión común por la vida, la justicia y la libertad. Es la convicción que es posible reconstruir la vida después de haber vivido el horror. Es la materialización de un sueño compartido: eliminar la violación sexual, la guerra y el racismo de la vida de las mujeres. Desde el 2008, podemos afirmar con satisfacción y alegría: el sueño se hizo realidad.
VG	11A Calle, Ciudad de Guatemala, Guatemala. 2a. calle 1-08 Colonia Jardines de Xelajú, a 1 kilómetro del Centro Regional de Justicia.	(502) 2221 3030 (502) 7725 6835	mujerestransformandoelmundo@gmail.com	MTM	https://mujerestransformandoelmundo.org/ https://www.facebook.com/MujeresTransformandoElMundoGT/	El MTM es un equipo multidisciplinario con un enfoque feminista, integrado por abogadas, trabajadoras sociales, psicólogas, comunicadoras y sociólogas, que ponemos nuestra experiencia y capacidades técnicas al servicio de la sociedad guatemalteca para la erradicación de la violencia contra las mujeres, quienes conforman el 51.5% de la población del país, a través del acompañamiento integral a ellas y sus familias.
VG	7ª. Avenida 1-11, zona 2, Ciudad de Guatemala,	(502) 2507-1010, 2220-8628, Emergencia: (502) 4037-1002 y 4037 2074.	ggm@ggm.org.gt , info@agims.org	CAIMUS	http://ggm.org.gt/caimus/ , http://agims.org/fotografias	El Centro de Apoyo Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia -CAIMUS, es un lugar seguro y confiable, donde las mujeres que sufren o han sufrido violencia encuentran apoyo, información y asesoría. Estos servicios se proporcionan sin ningún coste, requisito o condiciones. Solamente se necesita que tengan el deseo de recibir acompañamiento. Están a cargo de un grupo multidisciplinario de

						mujeres especializadas quienes asesoran y acompañan a las mujeres para encontrar soluciones a la problemática que enfrentan. En este proceso promueven su empoderamiento, autonomía, y las herramientas que les permiten enfrentar la violencia, en un ambiente de respeto y confidencialidad.
Violencia contra NNA	13 Ave. 037 zona 2 Mixco, colonia la Escuadrilla 01057 Guatemala, CA.	(502) 2509 5555	desarrollo.ala@gmail.com	ALA	https://www.la-alianza.org.gt/	Somos parte de Covenant House International, organización fundada en 1972 con la misión de ayudar a los niños, niñas y adolescentes que lo necesiten. Hoy es la mayor organización benéfica de financiación privada en América dedicada a proveer cuidado amoroso y servicios vitales a niñas, niños y adolescentes sin hogar, abandonadas/os, maltratadas/os, víctimas de la trata, y explotadas/os.
VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física	4a. Calle 7-37 zona 1, Ciudad de Guatemala	Oficinas centrales (502) 2207 9400	informacionpublica@seprem.gob.gt	SEPREM	https://seprem.gob.gt/	La Secretaría Presidencial de la Mujer es el mecanismo al más alto nivel del Organismo Ejecutivo para el avance de las mujeres. La gestión de la Seprem en los territorios se vincula con el acompañamiento técnico a los gobiernos municipales por medio de las Direcciones Municipales de la Mujer para incorporar el enfoque de equidad dentro de sus instrumentos de planificación y presupuesto, mismas que deben materializarse en bienes y servicios municipales para mejorar las condiciones de vida de las guatemaltecas y a eliminar brechas entre hombres y mujeres en los territorios. Ello en el marco del seguimiento de la PNPDIM y PEO así como de otros instrumentos de política pública vinculados a estos temas.
VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física Trata de Personas	4a. Calle 5-51 zona 1, Guatemala, C.A.	(502) 2504 8888	svetrecepcion@svet.gob.gt	SVET	https://www.svet.gob.gt/secretaria-ejecutiva-svet	Entidad responsable de velar por el cumplimiento de la Ley contra la violencia sexual, explotación y trata de personas, teniendo como fin primordial asesorar a la institucionalidad del Estado, responsable en la materia, para prevenir, atender y proteger, impulsando estrategias eficaces para mejorar la calidad de vida de los niños, niñas, adolescentes y mujeres.

<p>Todo tipo de violencia</p> <p>Unidades especializadas:</p> <p>VG</p> <p>Violencia psicológica</p> <p>Violencia emocional</p> <p>Violencia física</p>	<p>https://www.mp.gob.gt/mapa-de-cobertura/</p>	<p>Línea 1572</p> <p>Fiscalías de la Mujer</p> <p>Ciudad Guatemala: 2411-8181, 2411-9191, 2616-0000</p>	<p>infoyprensa@mp.gob.gt</p>	<p>MP</p>	<p>https://www.mp.gob.gt/inicio/</p>	<p>El Observatorio de la Mujer tiene como misión constituirse en un espacio que sistematiza e informa las acciones desarrolladas por el Ministerio Público para la atención e investigación de la violencia de género en Fiscalía de la Mujer, Fiscalía contra el Delito de Femicidio y Fiscalía de la Niñez y Adolescencia, así como, la Alerta Isabel-Claudina, esperando con ello fomentar una cultura de denuncia.</p> <p>Recepción de denuncias, investigación y persecución penal de los hechos constitutivos de delitos cometidos en contra de las mujeres; Atención de las víctimas de los delitos de violencia sexual, maltrato contra personas menores de edad entre otros y, es responsable de dar seguimiento a las Alerta Alba Keneth que sean activadas; Investigación y persecución penal del delito de Femicidio.</p>
<p>Todo tipo de violencia</p> <p>Unidades especializadas:</p> <p>VG</p> <p>Violencia psicológica</p> <p>Violencia emocional</p> <p>Violencia física</p>	<p>https://www.pgn.gob.gt/delegaciones/</p>	<p>Línea para denuncias 4996 3754</p> <p>Procuraduría Niñez y Adolescencia:</p> <p>Teléfono: 2414-8787 extensión 6014; Teléfono de turno: 4987-2285</p> <p>https://www.pgn.gob.gt/delegaciones/</p>	<p>denunciasninez@pgn.gob.gt</p>	<p>PGN</p>	<p>https://www.pgn.gob.gt/</p>	<p>La UDM Trabaja en protección de los derechos humanos de las mujeres, principalmente en la acción conjunta para la erradicación de la violencia contra las mujeres. La Procuraduría de la niñez y Adolescencia (denominada PNA) es la entidad encargada de la promoción y representación de la protección de los derechos e interés superior de los niños, niñas y adolescentes (NNA)</p>