



WORLD  
RESOURCES  
INSTITUTE

# **Estructura, Principios y Lineamiento del Mecanismo de Quejas y Denuncias del Proyecto SAbERES**

# Estructura, Principios y Lineamientos del Mecanismo de Quejas y Denuncias (MQyD) del proyecto SAbERES

<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>Base Conceptual</b>	<b>4</b>
<b>Principios del MQyD</b>	<b>5</b>
<b>Marco Legal y Normativo</b>	<b>6</b>
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM)	6
Leyes Federales	6
<b>Protección de Datos Personales</b>	<b>7</b>
1. Organismo Responsable y Delegado de Protección de Datos (Art. 15, 16 y 26 de la LFPDPPP)	7
1.1 Nombre y Datos de Contacto de la Organización Responsable a Nivel Internacional por parte de IKI	7
1.2 Datos de Contacto del Responsable de la Protección de Datos a Nivel Internacional por parte de IKI	8
1.3 Nombre y Datos de Contacto de la Organización Responsable a Nivel Internacional por parte de WRI Global	8
1.4 Datos de Contacto del Responsable de la Protección de Datos a Nivel Nacional por parte de WRI México	8
2. Categorías de Datos Personales Procesados y Fuentes de Obtención	8
3. Finalidad y Base Jurídica del Tratamiento de Datos Personales	9
3.1 Finalidades para las que se Tratan los Datos Personales:	9
3.2 Base Jurídica del Tratamiento	9
4. Información sobre Transferencia y Referencia Extranjera	10
4.1 Destinatarios de los Datos Personales	10
4.2 Transferencia de Datos a Terceros Países	10
5. Duración del Almacenamiento	10
6. Derechos de los Interesados (Art. 22-26 de la LFPDPPP)	11
7. Contacto con el Responsable de la Protección de Datos	12
<b>Aviso de Privacidad</b>	<b>12</b>
Información Recabada	12
Derechos ARCO	13
<b>Posibles Causas de Consulta, Quejas o Denuncias</b>	<b>14</b>
<b>Mecanismo de Atención Propuesto</b>	<b>16</b>
Objetivo General	16
Objetivos Específicos	16
Alcance	16
Idiomas	17
Canales y Métodos para Presentar una Queja, Denuncia o Consulta	18
Criterios de Elegibilidad de Quejas y Denuncias	19
<b>Comité de Quejas y Denuncias</b>	<b>21</b>
Funciones del Comité	21
Composición del Comité según la Naturaleza de la Queja	21

Flexibilidad en la Composición del Comité	22
Principios de Imparcialidad y Transparencia	22
Formulario de Quejas y Denuncias	22
<b>Estructura de Operación del Mecanismo</b>	<b>25</b>
Difusión y Comunicación	27
Diagrama de Flujo	29
<b>Mejora Continua</b>	<b>30</b>

## Introducción

El proyecto SAbERES “Planeación territorial e innovación financiera para incrementar la resiliencia de México al cambio climático” integra un Mecanismo de Quejas y Denuncias (MQyD) diseñado para asegurar la transparencia, participación ciudadana y una gestión efectiva de los impactos sociales y ambientales a lo largo de su desarrollo. Este mecanismo, además de proporcionar una vía accesible y rápida para que las partes interesadas puedan plantear consultas, quejas o sugerencias, se construye sobre dos dimensiones clave.

En primer lugar, el MQyD garantiza la gestión y protección de los datos personales de las partes involucradas, en línea con los estándares establecidos por Zukunft-Umwelt-Gesellschaft (ZUG). El tratamiento de datos personales se realiza de acuerdo con las normativas más estrictas, tales como el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR, por sus siglas en alemán) de ZUG y la Ley Federal de Protección de Datos (BDSG, por sus siglas en alemán) de Alemania. Esto implica que solo se recopilen los datos necesarios para gestionar las quejas y denuncias, asegurando en todo momento que las partes interesadas estén informadas sobre el tipo de información recolectada, su finalidad, la base legal de su tratamiento y los derechos que les asisten en cuanto a su privacidad. Además, se les proporciona información clara sobre cómo contactar al responsable del tratamiento de los datos, garantizando un manejo seguro y confidencial de la información.

Por otro lado, el mecanismo también se enfoca en la gestión de quejas y denuncias relacionadas con los aspectos sociales y ambientales del proyecto, en alineación con las Normas de Desempeño Ambiental y Social (NDAS) del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), particularmente el punto 7 de la Declaración de Política y las NDAS 5, 7 y 10. Esto significa que el MQyD está diseñado para recibir, analizar y resolver preocupaciones sobre posibles impactos negativos que las actividades del proyecto puedan tener sobre las personas, comunidades o ecosistemas involucrados, así como para facilitar un proceso estructurado para emitir denuncias sobre cuestiones como la afectación de derechos humanos, la degradación ambiental, los impactos en las comunidades vulnerables, o cualquier otro daño percibido, buscando siempre una resolución justa y transparente.

El MQyD estará operativo desde la fase de planificación y se mantendrá activo durante toda la construcción, implementación y cierre del proyecto. Se ofrecen, para ello, múltiples canales de acceso, tanto digitales como presenciales, para asegurar que todas las partes interesadas, incluidas las comunidades más vulnerables, puedan acceder fácilmente al mecanismo. Estos canales garantizan la confidencialidad de las reclamaciones y están diseñados para ser culturalmente apropiados y comprensibles para todos los segmentos de la población.

Este mecanismo no solo tiene como objetivo proporcionar un puente eficiente para la resolución de conflictos, sino también actuar como una herramienta fundamental para la mejora continua del proyecto. Al integrar la gestión de las quejas con la protección de los datos personales, se refuerza la confianza entre los actores involucrados, se fomenta un diálogo abierto y se asegura que el proyecto avance de manera sostenible, responsable y respetuosa con las comunidades y el entorno.

## Base Conceptual

El Mecanismo asegura que las personas, pueblos y comunidades afectadas por acciones o subproyectos<sup>1</sup> específicos tengan acceso a procedimientos adecuados de reparación de agravios.

Para facilitar la comprensión de los términos relacionados con el MQyD del proyecto SAbERES, se han preparado las siguientes definiciones adaptadas a su contexto y alineadas con los términos internacionales:

**Consulta:** Solicitud de información o preguntas relacionadas con el proyecto SAbERES, sus actividades, compromisos climáticos, procesos y procedimientos. Las consultas pueden ser presentadas por cualquiera de las partes interesadas o involucradas en el proyecto.

**Denuncia:** Declaración formal o informal que informa sobre un comportamiento ilegal, poco ético o inapropiado que ha afectado a personas, comunidades, o al medio ambiente como consecuencia de las actividades del proyecto. Esta denuncia puede estar relacionada con violaciones a derechos humanos, daños ambientales o cualquier otro tipo de comportamiento indebido relacionado con el proyecto.

**Queja:** Cualquier manifestación verbal o escrita de insatisfacción con relación a la conducta de algún actor o al proceder de una actividad del proyecto SAbERES. Las quejas generalmente expresan desacuerdo o inconformidad en torno a los impactos sociales o ambientales del proyecto, tales como el manejo de recursos naturales, afectaciones a las comunidades o aspectos específicos de la implementación.

**Reclamo:** Manifestación verbal o escrita que expresa insatisfacción asociada al incumplimiento de un derecho o la atención deficiente por parte de las autoridades del proyecto SAbERES. Este término se usa especialmente en situaciones donde se percibe que las actividades del proyecto han violado normas o estándares sociales, ambientales o legales, afectando negativamente a las partes interesadas.

**Mediación:** Proceso facilitado por un tercero imparcial que busca resolver conflictos derivados de las actividades del proyecto SAbERES. La mediación promueve el diálogo entre las partes afectadas, ayudándolas a llegar a un acuerdo de manera no confrontativa y consensuada frente a cualquier discrepancia surgida en relación con el proyecto.

---

<sup>1</sup>Actividades de medias AbE y SbN (de Adaptación basadas en Ecosistemas y de Soluciones basadas en la Naturaleza) locales financiadas por el proyecto SAbERES bajo el mecanismo de financiamiento.

## Principios del MQyD

El Mecanismo del proyecto SAbERES se fundamenta en principios clave adaptados de los estándares internacionales establecidos por Iniciativa Internacional del Clima (IKI) y el BID. Estos principios garantizan que el mecanismo sea efectivo, inclusivo y confiable para todas las partes interesadas, asegurando una gestión adecuada de las quejas y denuncias. Los principios rectores del MQyD son los siguientes:

- **Accesible:** El mecanismo es conocido y está disponible para todas las partes interesadas en el proyecto, eliminando barreras de acceso como el idioma, la alfabetización, la ubicación, los costos y el miedo a represalias. Asimismo, proporcionará asistencia adecuada para aquellos que enfrenten dificultades específicas, asegurando que todos puedan participar en el proceso sin discriminación.
- **Predecible:** El mecanismo establece procedimientos claros y bien comunicados, con plazos definidos para cada etapa del proceso. Las partes interesadas conocen los tipos de procesos disponibles, los posibles resultados y los medios de monitoreo de la implementación de las soluciones. Esto garantiza que el mecanismo funcione de manera estructurada y anticipada.
- **Equitativo:** El mecanismo garantiza que todas las partes involucradas tengan acceso a la información, asesoramiento y recursos necesarios para participar en igualdad de condiciones. También asegura que los denunciantes y partes afectadas comprendan sus derechos y opciones, brindando las herramientas necesarias para una participación justa, informada y respetuosa en el proceso.
- **Transparente:** El proceso es abierto y transparente en todas las fases, desde la presentación de una queja hasta su resolución. Se mantiene un registro público actualizado que documenta las reclamaciones recibidas y las respuestas proporcionadas, asegurando la rendición de cuentas del proyecto ante las partes interesadas y garantizando la transparencia en el uso y funcionamiento del mecanismo.
- **Protección y confidencialidad:** El mecanismo asegura que la identidad de los denunciantes y la información personal sea protegida en todo momento. Conforme a los estándares del Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) y la Ley Federal de Protección de Datos (BDSG), los datos personales son tratados con estricta confidencialidad y solo se utilizan en la medida necesaria para gestionar las reclamaciones, protegiendo la privacidad y la seguridad de las partes involucradas.
- **Basado en el diálogo:** El mecanismo está diseñado para fomentar el diálogo y la participación activa de las partes interesadas en la resolución de conflictos. Se promueven soluciones consensuadas que sean sostenibles a largo plazo y que fortalezcan las relaciones entre el proyecto y las comunidades afectadas.
- **No obstructivo:** El mecanismo no interfiere ni limita el acceso a recursos judiciales o administrativos, ni reemplaza a otros mecanismos formales de resolución de conflictos. Las partes interesadas siempre tienen la opción de recurrir a vías legales adicionales si lo consideran necesario.

## Marco Legal y Normativo

México dispone de un marco legal y normativo sólido que reconoce y garantiza el respeto al derecho humano de la protección de datos personales, incluyendo el acceso, rectificación y cancelación de los mismos, así como a la posibilidad de manifestar oposición, en los términos que fije la ley, la cual establecerá los supuestos de excepción a los principios que rijan el tratamiento de datos, ya sea por razones de seguridad nacional, disposiciones de orden público, seguridad y salud públicas o para proteger los derechos de terceros.

A continuación, se presenta un análisis del marco legal nacional, adicional al compromiso del marco de IKI con el Reglamento General de Protección de Datos y la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, con relación el MQyD del “Proyecto SabERES”.

## Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM)

La CPEUM reconoce, entre otros, los siguientes derechos humanos relacionados con el Proyecto:

- **Acceso a la información<sup>2</sup>.** Toda persona tiene derecho al libre acceso a información plural y oportuna, así como a buscar, recibir y difundir información e ideas de toda índole por cualquier medio de expresión. Toda la información en posesión de cualquier autoridad, entidad, órgano u organismo de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial; órganos autónomos; partidos políticos; fideicomisos y fondos públicos; así como de cualquier persona física, moral o sindicato que reciba y ejerza recursos públicos o realice actos de autoridad en el ámbito federal, estatal y municipal; es pública y sólo podrá ser reservada temporalmente por razones de interés público y seguridad nacional.
- **Protección de datos personales<sup>3</sup>.** Toda persona tiene derecho a la protección de sus datos personales, al acceso, rectificación y cancelación de los mismos, así como a manifestar su oposición, en los términos que fije la ley, la cual establecerá los supuestos de excepción a los principios que rijan el tratamiento de datos, por razones de seguridad nacional, disposiciones de orden público, seguridad y salud públicas o para proteger los derechos de terceros.

## Leyes Federales

**Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP).** Esta Ley es de orden público y de observancia general en toda la República, y tiene por objeto la protección de los datos personales en posesión de los particulares. Su finalidad es regular su tratamiento legítimo, controlado e informado, a efecto de garantizar la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa de las personas.

---

<sup>2</sup> Artículo 6. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, [CPEUM]. Reformada, Diario Oficial de la Federación [D.O.F.], 6 de junio de 2023, (México).

<sup>3</sup> Artículo 16. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, [CPEUM]. Reformada Diario Oficial de la Federación D.O.F.], 1 de junio de 2019, (México).

**Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (RLFPDPPP).** Este reglamento busca complementar la LFPDPPP con el objetivo de garantizar que los datos personales sean tratados de manera responsable y en pleno respeto a la privacidad y los derechos de los individuos, proporcionando claridad sobre las obligaciones legales y procedimientos a seguir por parte de los sujetos obligados. Este reglamento establece las normas específicas que deben seguirse para proteger los datos personales de los individuos.

## Protección de Datos Personales

El Centro de Transporte Sustentable de México AC (World Resources Institute México (WRI México) garantiza el derecho humano a la protección de datos personales, consagrado en el artículo 16 de la CPEUM, por lo que se da el adecuado procesamiento y tratamiento a la información recabada para llevar a cabo el proyecto, con base en lo establecido en la LFPDPPP.

A continuación, le informamos sobre la forma de tratamiento de sus datos personales en relación con la recepción y el procesamiento de quejas, denuncias y reclamaciones de terceros por parte de WRI México en relación con el proyecto “Planeación territorial e innovación financiera para incrementar la resiliencia de México al cambio climático” (en adelante el Proyecto) financiado por la Iniciativa Internacional del Clima (IKI).

El presente documento explica de manera exhaustiva qué información obtenemos de usted y para qué la usamos, la manera de hacer contacto con los responsables del tratamiento y la protección de datos, así como los derechos que posee y la forma de ejercerlos, de esta manera usted tendrá pleno control y decisión sobre sus datos personales.

La forma de tratar, procesar y resguardar los datos personales, incluye aquella información que se envíe de manera directa a través de los medios de comunicación definidos para el Proyecto, así como aquella que se recabe de manera verbal o a través de terceros que participen dentro del Proyecto.

De acuerdo con el artículo 8 de la LFPDPPP, se entenderá que el titular de la información consiente tácitamente el tratamiento de sus datos, cuando habiendo puesto a su disposición el aviso de privacidad no manifieste su oposición.

Sin embargo, tratándose de datos personales sensibles, el responsable deberá obtener el consentimiento expreso y por escrito del titular para su tratamiento, a través de su firma autógrafa, firma electrónica, o cualquier mecanismo de autenticación que al efecto se establezca.

## 1. Organismo Responsable y Delegado de Protección de Datos (Art. 15, 16 y 26 de la LFPDPPP)

### 1.1 Nombre y Datos de Contacto de la Organización Responsable a Nivel Internacional por parte de IKI:

Zukunft-Umwelt-Gesellschaft (ZUG) gGmbH  
Stresemannstr. 69-71  
10963 Berlín, Alemania  
Teléfono: + 49 (0) 30 72618 0000  
Telefax: + 49 (0) 30 72618 0099  
Correo electrónico: [kontakt@z-u-g.org](mailto:kontakt@z-u-g.org)

### 1.2 Datos de Contacto del Responsable de la Protección de Datos a Nivel Internacional por parte de IKI:

Zukunft-Umwelt-Gesellschaft (ZUG) gGmbH  
Delegado de protección de datos  
Stresemannstr. 69-71  
10963 Berlín, Alemania  
Correo electrónico: [datenschutz@z-u-g.org](mailto:datenschutz@z-u-g.org)

### 1.3 Nombre y Datos de Contacto de la Organización Responsable a Nivel Internacional por parte de WRI Global:

Natalie Elwell  
Director, Gender Equity Practice in the Equity, Poverty and Governance Center  
10 G Street NE Suite 800 Washington DC 20002  
Correo electrónico: [natalie.elwell@wri.org](mailto:natalie.elwell@wri.org)  
Teléfono: +1 (202) 729-7943

### 1.4 Datos de Contacto del Responsable de la Protección de Datos a Nivel Nacional por parte de WRI México:

Itza Castañeda  
Directora de Equidad  
Belisario Domínguez #8 P.A. Col. Villa Coyoacán México, D.F. 04000  
Correo electrónico: [itza.castaneda@wri.org](mailto:itza.castaneda@wri.org)  
Teléfono: 5530965742 al 45

## 2. Categorías de Datos Personales Procesados y Fuentes de Obtención

En todo sistema de quejas, debe garantizarse un tratamiento adecuado de los datos personales de quienes presentan sus acusaciones. De igual manera, se deben procesar de forma apropiada los datos personales transmitidos legítimamente por terceros acreditados y como parte de la red Global WRI México (de acuerdo con el art. 37 fracción III de la LFPDPPP). Por último, los datos personales pueden ser transmitidos o recabados por las



organizaciones involucradas, sus asociados, intermediarios y, según corresponda, como parte de las investigaciones.

Se procesan las siguientes categorías de datos personales:

- **Demandante:** Apellidos, nombre, datos de contacto profesionales o privados, valoración personal de la denuncia/proyecto, implicación personal.
- **Otras partes afectadas por los proyectos:** Apellidos, nombre, datos de contacto comerciales o privados, evaluación personal de la queja/proyecto, participación personal.
- **Representantes legales de los interesados:** Apellidos, nombre, datos oficiales de contacto, nombre de la persona moral.
- **Personas de contacto de las organizaciones ejecutoras, socios transportistas, subcontratistas:** Apellidos, nombre, cargo/función en la organización/institución, datos de contacto oficiales, evaluación personal de la reclamación/proyecto.
- **Otros terceros (por ejemplo, testigos):** Apellidos, nombre, datos de contacto comerciales o privados, cargo/función en la organización/institución, si procede, evaluación personal de la denuncia/proyecto.

En el caso de que se empleen videoconferencias mediante alguna plataforma como "Zoom", deberán incluirse las grabaciones de audio y vídeo correspondientes. Para mayor información se propone consultar la política de privacidad publicada en el siguiente enlace: <https://www.z-u-g.org/datenschutz/datenschutzhinweise-fuer-zoom/>

### 3. Finalidad y Base Jurídica del Tratamiento de Datos Personales

#### 3.1 Finalidades para las que se Tratan los Datos Personales:

De acuerdo con las políticas de gestión ambiental y social del Proyecto, se han identificado riesgos potenciales sobre las dimensiones sociales y ambientales. Estos, a su vez, han sido divididos en 9 categorías y se ha diseñado un sistema de gestión y planes temáticos para realizar acciones con el fin de mantenerlos en un nivel bajo. Sin embargo, el proyecto, también por su misma naturaleza en magnitud, alcance y operación, puede albergar otros posibles riesgos e impactos no previstos. En este sentido, es necesario contar con un instrumento para que cualquier queja o denuncia sobre un impacto real o potencial, identificando inicialmente o no, pueda tener una evaluación, seguimiento y mitigación.

#### 3.2 Base Jurídica del Tratamiento

El manejo de datos se lleva a cabo cuando una queja es recibida y gestionada por el área responsable de WRI México, con el propósito de implementar el MQyD.

De acuerdo con los artículos 6, 8, 10 y 12 de la LFPDPPP, el procesamiento de datos se lleva a cabo:

- En el interés legítimo del titular, de conformidad con el artículo 8 de la LFPDPPP, con el fin de recibir y tramitar, en su caso, alguna reclamación sobre la base del consentimiento expreso, cuando la voluntad se manifieste verbalmente, por escrito, por medios electrónicos, ópticos o por cualquier otra tecnología, o por signos inequívocos. Se entenderá que el titular consiente tácitamente el tratamiento de sus datos, cuando

habiendo puesto a su disposición el aviso de privacidad, no manifieste su oposición. Los datos financieros o patrimoniales requerirán el consentimiento expreso de su titular, salvo las excepciones que marca la Ley.

- En cumplimiento de obligaciones derivadas de una relación jurídica entre el titular y el responsable (artículo 10, fracción IV, de la LFPDPPP); exista una situación de emergencia que potencialmente pueda dañar a un individuo en su persona o en sus bienes (artículo 10, fracción V, de la LFPDPPP) y cuando exista resolución de autoridad competente (artículo 10, fracción VII, de la LFPDPPP).
- Con base en el consentimiento expreso del interesado en el caso de una grabación de vídeo/audio.

## 4. Información sobre Transferencia y Referencia Extranjera

### 4.1 Destinatarios de los Datos Personales

Los destinatarios de la información recabada a través del MQyD del SAbERES incluyen, en primer lugar, a las organizaciones responsables de la gestión del proyecto, tales como WRI México, el consorcio de socios (UICN, BID, IICA, GAIA), y las entidades internacionales involucradas (Zukunft-Umwelt-Gesellschaft, ZUG). Estos datos también pueden ser compartidos con intermediarios financieros, subcontratistas o terceros acreditados por WRI global y México para fines de investigación y seguimiento, en caso de que sea necesario para la evaluación y resolución de la queja. Además, y conforme a la legislación nacional e internacional mencionada, los datos personales sensibles sólo serán compartidos con el consentimiento expreso del titular, garantizando siempre la protección de los derechos de las personas involucradas.

### 4.2 Transferencia de Datos a Terceros Países:

De conformidad con el numeral 36 de la LFPDPPP, el tratamiento de los datos se hará conforme a lo convenido en el aviso de privacidad, el cual contendrá una cláusula en la que se indique sobre la transferencia de información a terceros de índole: personal y personal sensible, así como sus fines, cuyo titular, de conformidad con el artículo 8, ya mencionado, no exprese su oposición al respecto. De igual manera, el tercer receptor (nacional o internacional), asumirá las mismas obligaciones que correspondan al responsable que transfirió los datos. Sin embargo, las transferencias nacionales o internacionales de datos podrán llevarse a cabo sin el consentimiento del titular cuando:

- La transferencia sea efectuada a sociedades controladoras, subsidiarias o afiliadas bajo el control común del responsable, o a una sociedad matriz o a cualquier sociedad del mismo grupo del responsable que opere bajo los mismos procesos y políticas internas (artículo 37, fracción III de la LFPDPPP).
- La transferencia sea necesaria o legalmente exigida para la salvaguarda de un interés público, o para la procuración o administración de justicia (artículo 37, fracción V de la LFPDPPP).
- La transferencia sea precisa para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial (artículo 37, fracción VI de la LFPDPPP).

## 5. Duración del Almacenamiento

De conformidad con el artículo 12 de la LFPDPPP, los datos personales serán almacenados únicamente por el tiempo necesario para cumplir con las finalidades para las que fueron recabados, a menos que existan obligaciones legales o contractuales que requieran un periodo de conservación diferente. Sin embargo, de acuerdo con el artículo 11 de la LFPDPPP, el responsable de la base de datos estará obligado a eliminar la información relativa al incumplimiento de obligaciones contractuales una vez que transcurra un plazo de setenta y dos meses, contando a partir de la fecha calendario en que se presente el mencionado incumplimiento.

## 6. Derechos de los Interesados (Art. 22-26 de la LFPDPPP)

- **Derecho de Acceso (artículo 23 de la LFPDPPP):** Los titulares tienen derecho a acceder a sus datos personales que obren en poder del responsable, así como conocer el Aviso de Privacidad al que está sujeto el tratamiento.
- **Derecho de Rectificación (artículo 24 de la LFPDPPP):** El titular de los datos tendrá derecho a rectificarlos, parcial o totalmente, cuando sean inexactos o incompletos.
- **Derecho de Cancelación (artículos 25 y 26 de la LFPDPPP):** El titular tendrá en todo momento el derecho a cancelar sus datos personales. La cancelación de datos personales dará lugar a un periodo de bloqueo tras el cual se procederá a la supresión del dato. El responsable podrá conservarlos exclusivamente para efectos de las responsabilidades nacidas del tratamiento. El periodo de bloqueo será equivalente al plazo de prescripción de las acciones derivadas de la relación jurídica que funda el tratamiento en los términos de la Ley aplicable en la materia.

De acuerdo con el artículo 32 de la LFPDPPP, una vez iniciada la solicitud para ejercer alguno de los derechos ARCO, el responsable tendrá un máximo de 20 días hábiles contados desde la fecha en que se recibió la solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición, para poder resolver la petición. En caso de ser procedente, se contarán con 15 días hábiles posteriores a la fecha en que se comunique la respuesta, para hacerla efectiva. Ambos plazos podrán ser ampliados una sola vez por un periodo igual, siempre y cuando así lo justifiquen las circunstancias del caso.

Una vez cancelado el dato se dará aviso a su titular. Cuando los datos personales hubiesen sido transmitidos con anterioridad a la fecha de rectificación o cancelación y sigan siendo tratados por terceros, el responsable deberá hacer de su conocimiento dicha solicitud de rectificación o cancelación para que proceda a efectuarla también.

El responsable no estará obligado a cancelar los datos personales cuando:

- Se refieran a las partes de un contrato privado, social o administrativo y sean necesarios para su desarrollo y cumplimiento;
- Deban ser tratados por disposición legal;
- Obstacilice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas;

- Sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular;
  - Sean necesarios para realizar una acción en función del interés público;
  - Sean necesarios para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.
- **Derecho de Oposición (artículo 24 de la LFPDPPP):** El titular tendrá derecho en todo momento y por causa legítima a oponerse al tratamiento de sus datos. De resultar procedente, el responsable no podrá tratar los datos relativos al titular.
  - **Derecho a Presentar una Reclamación ante la Autoridad de Control (artículo 45 de la LFPDPPP):** El titular podrá presentar una solicitud de “Protección de Derechos” ante el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos, si considera que sus derechos en materia de protección de datos han sido vulnerados.

## 7. Contacto con el Responsable de la Protección de Datos

Para ejercer sus **Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición)** o cualquier otra consulta relacionada con la protección de datos personales, puede contactar a:

**Responsable:** Itza Castañeda

**Departamento o área:** Directora de Equidad

**Dirección:** Belisario Domínguez #8 P.A. Col. Villa Coyoacán México, D.F. 04000

**Correo electrónico:** [itza.castaneda@wri.org](mailto:itza.castaneda@wri.org)

**Teléfono:** 5530965742 al 45

## Aviso de Privacidad

De acuerdo con lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, (en lo sucesivo “la Ley”), El Centro de Transporte Sustentable de México AC (WRI México), con domicilio en Belisario Domínguez #8 P.A. Col. Villa Coyoacán México, D.F. 04000, es el responsable del uso y protección de sus datos personales. La privacidad de su información personal es de gran importancia para nosotros, por lo que el presente escrito tiene como objetivo hacerle saber qué información obtenemos de usted y para qué la usamos. Así como los derechos que posee y la forma de ejercerlos, de esta manera usted tendrá pleno control y decisión sobre sus datos personales. Por lo que le recomendamos que lea atentamente la siguiente información:

## Información Recabada

Los datos personales que recabamos son utilizados para poder dar seguimiento de sus quejas y ponernos en contacto con usted en caso de ser necesario, a través del correo de quejas y denuncias: [itza.castaneda@wri.org](mailto:itza.castaneda@wri.org), o teléfono: 5530965742 al 45 (México). Al recibir una queja o información importante para el proyecto “Planeación territorial e innovación financiera para incrementar la resiliencia de México al cambio climático” (en adelante el Proyecto) financiado por la Iniciativa Internacional del Clima (IKI). El equipo especialista, designado por WRI México, se dará a la tarea de realizar las investigaciones necesarias y, en ocasiones, pedirá complementar o precisar la información proporcionada por el usuario o denunciante.

Con la finalidad de poder brindarle solución a las quejas presentadas, sus datos personales podrán ser compartidos con la IKI, quién es el financiador de este Proyecto.

Todos los datos personales consignados en este sitio son suministrados por usted mismo, haciendo uso entero de su libertad. La información aquí almacenada sólo comprende datos básicos ingresados mediante formularios de contacto, comentarios u otros similares.

De manera adicional, bajo su consentimiento, utilizaremos su información personal para actividades secundarias que son necesarias, para brindarle una mejor atención.

WRI México no utilizará sus datos personales para fines distintos a los mencionados. Sin embargo, usted tiene derecho a conocer qué datos personales tenemos de usted, para qué los utilizamos y las condiciones del uso que les damos (**Acceso**), de solicitar la corrección de su información personal en caso de que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta (**Rectificación**); o bien que la eliminemos de nuestros registros cuando considere que la misma no está siendo utilizada adecuadamente (**Cancelación**); así como oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos (**Oposición**). Estos derechos se conocen como **Derechos ARCO**.

## Derechos ARCO

Usted, o su representante legal (en caso de persona moral) debidamente acreditado, podrán limitar el uso o divulgación de sus datos, así como ejercer los derechos ARCO que la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) prevé, realizando una solicitud clara y concisa al siguiente contacto:

**Responsable:** Itza Castañeda

**Departamento o área:** Directora de Equidad

**Dirección:** Belisario Domínguez #8 P.A. Col. Villa Coyoacán México, D.F. 04000

**Correo electrónico:** itza.castaneda@wri.org

**Teléfono:** 5530965742 al 45

La solicitud deberá estar acompañada de documentos oficiales que acrediten su personalidad, esto con la finalidad de brindarle mayor seguridad como usuario de nuestro sistema.

Es importante que tenga en cuenta que no en todos los casos podremos atender su solicitud o concluir el uso de sus datos de manera inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal (como lo establece el artículo 26 de la LFPDPPP) se requiera seguir tratando sus datos personales. Asimismo, debe tener en cuenta que en algunos casos la revocación de su consentimiento puede implicar el fin de su interacción con nosotros, y por ende no podremos dar seguimiento a sus quejas y denuncias.

Como usuario de nuestro sistema, al no manifestar explícitamente su negativa al uso de sus datos personales para los fines principales y secundarios ya mencionados, usted acepta completamente los mismos. Lo anterior en virtud de que este aviso de privacidad constituye un acuerdo legal entre WRI México y usted. Para nosotros su opinión y satisfacción es muy

importante, por lo que en caso de existir alguna duda, puede enviarnos un correo a [adriana.vejar@wri.org](mailto:adriana.vejar@wri.org) y con gusto le atenderemos.

### ¿Cómo puede conocer los cambios en este aviso de privacidad?

El presente aviso de privacidad puede ser modificado o actualizado, debido a nuestras propias necesidades, o por otras causas legales. Nos comprometemos a mantenerlo informado sobre los cambios que puedan surgir, a través del sitio de internet [www.saberesmx.org](http://www.saberesmx.org).

Fecha de última modificación: Agosto de 2024.

## Posibles Causas de Consulta, Quejas o Denuncias

El MQyD del proyecto SAbERES se organiza en torno a varias posibles causas de consulta, queja o denuncia, las cuales se clasifican en función de las salvaguardas sociales y ambientales identificadas, siendo enunciativa y no limitativa. Las posibles causas de consultas, quejas o denuncias dentro del mecanismo de quejas y reclamos del proyecto SAbERES pueden dividirse en función de los riesgos identificados en la matriz de evaluación de riesgo línea base del proyecto. Estas causas se relacionan tanto con los riesgos sociales y ambientales como con la gestión de los subproyectos en las áreas de influencia del proyecto:

### 1. Riesgos sociales

- **Implementación deficiente de medidas de mitigación social:** Las comunidades pueden denunciar una falta de consideración adecuada de sus necesidades culturales y sociales en el desarrollo de las actividades del proyecto.
- **Exclusión de grupos vulnerables:** Quejas relacionadas con la no inclusión de mujeres, jóvenes, indígenas y otros grupos vulnerables en la colecta de datos, desarrollo de modelos, o el reparto de beneficios.
- **Incentivos económicos inadecuados:** Quejas por la entrega de incentivos económicos que no sean culturalmente apropiados o que contradigan los valores locales, en particular para las comunidades indígenas.
- **Desarrollo no inclusivo:** Denuncias por el incumplimiento de objetivos que respeten los derechos de las comunidades locales y su participación plena.

### 2. Riesgos ambientales

- **Impactos ambientales no mitigados:** Consultas sobre la gestión inadecuada de los riesgos ambientales identificados, como el incremento en el uso de pesticidas o la emisión de contaminantes.
- **Falta de programas de gestión ambiental (PGAS):** Quejas por la falta de desarrollo o implementación deficiente de PGAS en respuesta a los riesgos ambientales evaluados.
- **Manejo incorrecto de residuos y emisiones:** Denuncias por problemas como la gestión inadecuada de residuos o la emisión de gases de efecto invernadero derivados de las actividades del proyecto.

### 3. Riesgos sobre ecosistemas y biodiversidad

- **Alteración de ecosistemas locales:** Quejas sobre la afectación a la biodiversidad o la expansión de la frontera agrícola debido a la implementación de las actividades AbE (Adaptación basada en Ecosistemas).
- **Criterios de sostenibilidad ignorados:** Denuncias relacionadas con la priorización de criterios de productividad sobre la protección ambiental.

### 4. Riesgos sobre uso de suelo

- **Restricciones al uso de la tierra:** Quejas sobre la imposición de restricciones indebidas o la falta de información veraz utilizada en la planificación del uso de suelo.

### 5. Riesgos sobre gestión y gobernanza

- **Monitoreo y evaluación deficiente:** Denuncias por una gestión inadecuada o sesgada del PGAS, incluyendo incumplimiento con los estándares del BID y la normativa nacional.
- **Exclusión de partes interesadas:** Quejas sobre la falta de involucramiento de actores clave, especialmente en la toma de decisiones y la gestión territorial.
- **Falta de transparencia y liderazgo:** Consultas relacionadas con la falta de alineación institucional y liderazgo en la implementación de los objetivos del proyecto.

### 6. Riesgos sobre comunicación y capacitación

- **Falta de difusión adecuada:** Denuncias sobre la falta de acceso a información clara y accesible sobre el proyecto y sus riesgos ambientales y sociales, especialmente en comunidades locales.
- **Capacitación inadecuada:** Quejas por capacitaciones que no abordan las necesidades locales, no son inclusivas o no están alineadas con los escenarios de cambio climático global.

### 7. Riesgos laborales

- **Inseguridad laboral:** Denuncias relacionadas con la seguridad de los trabajadores, como la falta de medidas de salud ocupacional o la presencia de menores en áreas de trabajo.
- **Incumplimiento de normativa laboral:** Consultas sobre el cumplimiento de las leyes laborales, especialmente en temas de seguridad y derechos.

### 8. Riesgos sobre la implementación de nuevos modelos productivos

- **Modelos no sostenibles o no participativos:** Quejas por la falta de participación en el diseño de modelos productivos o por la implementación de modelos no adaptados a las condiciones locales y culturales.
- **Exclusión de grupos específicos:** Denuncias relacionadas con la exclusión de mujeres, jóvenes y pueblos indígenas en la toma de decisiones.

### 9. Riesgos sobre financiamiento

- **Criterios financieros no inclusivos:** Quejas por la falta de criterios ambientales y sociales en el acceso y seguimiento de los instrumentos financieros, o por la falta de transparencia en la comunicación sobre los riesgos financieros asociados al proyecto.

### **Cualquier otra denuncia o queja**

El mecanismo está abierto a recibir cualquier otra denuncia, queja o sugerencia relacionada con las actividades del proyecto, el comportamiento o desempeño de las personas participantes, y cualquier afectación que pueda tener lugar hacia las personas, las comunidades o la naturaleza. De acuerdo con las mejores prácticas internacionales, el mecanismo también garantiza que cualquier asunto que no esté contemplado explícitamente en la clasificación o tipificación de quejas será igualmente tratado con el mismo nivel de seriedad y transparencia, asegurando que todas las partes interesadas puedan expresar sus preocupaciones sin barreras o limitaciones.

## **Mecanismo de Atención Propuesto**

### **Objetivo General**

El objetivo general del MQyD del proyecto SAbERES es garantizar un proceso accesible, transparente y equitativo para la recepción, atención y resolución de consultas, quejas y denuncias relacionadas con la implementación del proyecto, promoviendo la participación activa de las partes interesadas, la protección de los derechos humanos y la mejora continua del desempeño ambiental y social.

### **Objetivos Específicos**

1. Recibir, registrar y atender de manera oportuna y adecuada cualquier consulta, preocupación, queja o denuncia relacionada con la implementación del proyecto SAbERES, ya sea por daños o afectaciones a las personas, comunidades o al medio ambiente, o por conflictos emergentes entre los actores involucrados.
2. Gestionar todas las consultas, quejas y denuncias de manera flexible, colaborativa y transparente, asegurando la participación activa de los actores involucrados y enfocándose en la resolución de problemas de manera justa y efectiva.
3. Documentar y sistematizar todas las quejas, denuncias y consultas recibidas, que sirvan como insumos clave para la toma de decisiones, la mejora continua de las actividades del proyecto y la rendición de cuentas.
4. Asegurar que todos los actores interesados, incluyendo comunidades locales, organizaciones, socios del proyecto y otros actores clave, estén plenamente informados sobre la existencia del Mecanismo, comprendan su funcionamiento y sepan cómo acceder a él.

### **Alcance**



El MQyD del proyecto SAbERES tendrá un alcance nacional, cubriendo los diez estados donde se implementa el proyecto: Campeche, Tabasco, Chiapas, Jalisco, Michoacán, Oaxaca, Puebla, Hidalgo, Tlaxcala y Estado de México. Este mecanismo permitirá a cualquier ciudadano, comunidad, grupo de personas, institución u organización relacionada con el proyecto, o con los subproyectos y actividades que se desarrollen dentro de su marco, presentar quejas, denuncias o consultas, y acceder a los mecanismos establecidos para su resolución.

El mecanismo abarca diversas partes interesadas, de manera enunciativa más no limitativa, tales como:

- Comunidades locales, incluidos grupos indígenas y poblaciones vulnerables.
- Pequeños productores y sus organizaciones.
- Gobiernos estatales y municipales.
- Organizaciones de la sociedad civil.
- Instituciones académicas y de investigación.
- Sector privado.
- Cualquier otro grupo de interés o parte relacionada.

## Idiomas

El Proyecto SAbERES se implementa en diez estados de México, muchos de los cuales albergan a una significativa proporción de población indígena y rural. De acuerdo con el censo de 2020 realizado por el INEGI, en la zona de influencia del proyecto habitan 36 pueblos indígenas, destacando Chiapas y Oaxaca como los estados con mayor diversidad lingüística. En estos estados, el acceso a mecanismos formales de consulta y reclamos en español puede estar limitado para aquellos cuya lengua materna es una lengua originaria, particularmente debido a bajos niveles de alfabetización en español.

Considerando la necesidad de hacer que el MQyD sea accesible para todas las comunidades, incluidas aquellas que hablan lenguas indígenas, se propone una serie de medidas para mejorar la inclusión y participación, especialmente, de las comunidades en condiciones de vulnerabilidad.

### Propuesta de implementación:

**1. Formularios multilingües:** La primera fase del mecanismo contará con formularios en español. Sin embargo, para mejorar la accesibilidad, se sugiere desarrollar una segunda fase en la que los formularios de levantamiento de quejas serán traducidos a las principales lenguas originarias de los estados donde opera el proyecto, tales como tzotzil, zapoteco, náhuatl, mixteco y otras lenguas mayoritarias en las zonas de influencia de SAbERES.

**2. Asistencia en la presentación:** Reconociendo que muchas de las comunidades indígenas pueden tener niveles limitados de lectoescritura, se implementará un sistema de asistencia para la presentación de quejas. Este sistema debe de incluir:

- **Facilitadores comunitarios:** En cada una de las oficinas regionales del consorcio SAbERES, se capacitará a al menos a un facilitador comunitario bilingüe en español y lenguas indígenas locales para asistir en la traducción y documentación de quejas de manera verbal o escrita.
- **Uso de instrumentos de comunicación verbal:** Donde sea necesario, se dispondrá de instrumentos de comunicación verbal para que los facilitadores puedan documentar adecuadamente las quejas, lo que permitirá que las personas que no dominen la lectoescritura puedan expresar sus preocupaciones.

**3. Mensajeros:** En las zonas más remotas, donde el acceso físico a las oficinas pueda ser complicado, se establecerá una red de “mensajeros” comunitarios. Estos mensajeros serán personas confiables designadas por la comunidad, que estarán encargadas de recoger las quejas o reclamos en formatos físicos o verbales, y transportarlas a las oficinas del mecanismo o enviarlas mediante correo postal o electrónico, asegurando siempre la transparencia y trazabilidad del proceso.

## Canales y Métodos para Presentar una Queja, Denuncia o Consulta

El diseño del Mecanismo se enfoca en la accesibilidad para todas las partes interesadas, incluyendo minorías y comunidades vulnerables. Se asegura que las personas puedan presentar quejas o denuncias en su idioma nativo y recibir asistencia en la presentación de las mismas, considerando los niveles diversos de habilidad en lecto-escritura y la ubicación remota de algunas comunidades.

Teniendo en cuenta que el Mecanismo debe ser accesible a todas las partes interesadas, es importante que este contemple diferentes formas para permitir el acceso a todos los interesados. Los métodos de presentación son los siguientes:

### 1. Vía Oral

- **Presencial:** Los interesados pueden presentar quejas o reclamos en persona en las oficinas del proyecto ubicadas en los diez estados donde se implementa SAbERES. El personal en las oficinas estará disponible para recibir y documentar las quejas, utilizando formularios digitales o escritos. Asimismo, en los espacios de reuniones de toma de decisiones, los representantes del proyecto también podrán recoger y documentar las quejas manifestadas durante estos encuentros.
- **Mensajeros:** Para facilitar la presentación de quejas en comunidades con niveles de lecto-escritura bajos o de tradición oral, se implementará un sistema de mensajeros. Líderes comunitarios, representantes locales o delegados de instituciones públicas podrán diligenciar quejas en nombre de los miembros de la comunidad, ya sea de manera oral o escrita.
- **Línea telefónica:** Se habilitará una línea telefónica para recibir quejas en castellano y lenguas indígenas locales, como el náhuatl o el zapoteco, si es necesario. La llamada será grabada para asegurar una documentación precisa de la queja, y el audio se incluirá como soporte en el formulario correspondiente.

## 2. Vía Escrita

- **Formulario virtual:** El formulario de quejas estará disponible en línea a través de la página web del proyecto SAbERES. Este método permitirá la documentación directa y el procesamiento de las quejas y denuncias. Los usuarios podrán completar el formulario digitalmente y enviarlo electrónicamente.
- **Formulario manual/digital:** Se habilitará la opción de completar el formulario manualmente o en formato digital. Los formularios completados podrán ser enviados por correspondencia postal o correo electrónico a las oficinas correspondientes del proyecto.
- **Correo electrónico:** Los interesados podrán enviar quejas, reclamos y consultas a través del correo electrónico, utilizando formularios digitales que estarán disponibles en la web del proyecto.

## Criterios de Elegibilidad de Quejas y Denuncias

Para asegurar la eficacia y la equidad en la atención de quejas y denuncias presentadas en el MQyD del proyecto SAbERES, se establecen los siguientes criterios de elegibilidad basados en las mejores prácticas internacionales y adaptados al contexto del proyecto. Estos criterios determinan si una queja o denuncia es pertinente para ser atendida a través del mecanismo.

### 1. Relación directa con el proyecto SAbERES

La queja o denuncia debe estar relacionada de manera directa con las actividades, decisiones, impactos o actores involucrados en el proyecto SAbERES. Esto incluye subproyectos, actividades de gestión, acciones implementadas en los niveles local, regional y nacional, y cualquier operación que forme parte del marco del proyecto.

Ejemplos: Impactos ambientales causados por la implementación de modelos productivos, exclusión de grupos vulnerables en las actividades del proyecto, incumplimiento de medidas de mitigación social.

### 2. Afectación o potencial afectación a personas, comunidades o al medio ambiente

La queja debe detallar un daño real o potencial, ya sea físico, social, económico o ambiental, que afecte a una persona, comunidad o al entorno natural como resultado de las actividades del proyecto.

Ejemplos: Pérdida de biodiversidad, desplazamiento económico, afectación a medios de vida, impactos en la salud y seguridad laboral.

### 3. Temporalidad

Las quejas y denuncias deben referirse a hechos actuales o recientes (dentro de la vigencia del proyecto), o potenciales impactos que se deriven de las actividades actuales o planificadas del proyecto.

Ejemplos: Daños ambientales resultantes de una actividad reciente o prevista, exclusión en procesos actuales de toma de decisiones.

#### **4. Relevancia de las políticas y normativas**

La queja debe estar relacionada con el incumplimiento de normativas nacionales, estándares del BID, IKI, o los compromisos establecidos en el MGAS y el Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS) del proyecto.

Ejemplos: Incumplimiento de las NDAS del BID, violación de derechos humanos, o falta de implementación de medidas de mitigación acordadas.

#### **5. Interés legítimo**

El reclamante debe demostrar un interés legítimo en la queja, es decir, debe estar directamente afectado o ser representante de una persona o comunidad directamente afectada por el proyecto.

Ejemplos: Un agricultor afectado por cambios en el uso de suelo, o una comunidad afectada por la implementación de medidas AbE.

#### **6. Inclusión de información suficiente**

La queja o denuncia debe contener suficiente información que permita comprender la naturaleza del problema, los actores involucrados, la ubicación de los hechos y el tipo de afectación alegada.

Ejemplos: Detalles sobre el impacto ambiental específico, la ubicación exacta de la actividad, descripción de la afectación social o económica sufrida.

#### **7. No duplicación de procedimientos**

La queja o denuncia no debe haber sido previamente resuelta a través del mismo mecanismo de reclamos, a menos que existan nuevas evidencias o circunstancias que justifiquen su reconsideración.

Ejemplos: Una queja previamente resuelta no podrá ser reconsiderada a menos que se presenten pruebas adicionales no disponibles en el momento original.

#### **8. Ausencia de conflictos legales en curso**

La queja no debe estar bajo litigio o resolución en un tribunal o una autoridad administrativa competente, para evitar duplicidades y conflictos de jurisdicción.

Ejemplos: Si el caso está en proceso judicial, el mecanismo no podrá intervenir hasta que se resuelva en esa instancia.

## 9. Buenas prácticas éticas

El reclamante debe actuar de buena fe al presentar la queja. Las quejas deben ser presentadas sin intención maliciosa, ni con el propósito de obtener beneficios injustificados, ni de causar daños a otras partes sin justificación.

Ejemplos: Quejas presentadas con información falsa o distorsionada, o sin relación con los objetivos del mecanismo, no serán consideradas elegibles.

## 10. Procedimiento en caso de inadmisibilidad

Si una queja no cumple con los criterios de elegibilidad establecidos, el punto focal notificará al reclamante dentro de los primeros 5 días hábiles desde la recepción de la queja. Esta notificación incluirá las razones detalladas por las cuales la queja no es elegible para ser atendida a través del mecanismo, y se ofrecerá al reclamante orientación sobre otros posibles canales de solución, si es pertinente.

## Comité de Quejas y Denuncias

El Comité de Quejas y Denuncias (CQD) del proyecto SAbERES es una instancia clave dentro del Mecanismo de Quejas y Denuncias (MQyD), cuya función es asegurar una gestión justa, transparente y efectiva de las quejas y denuncias presentadas en el marco del proyecto. Este comité es responsable de analizar las quejas complejas o de alto impacto que no puedan ser resueltas directamente por las entidades responsables y de emitir decisiones finales en caso de disputas.

La conformación del CQD se estructura para asegurar la imparcialidad y el tratamiento adecuado de las quejas dependiendo de la naturaleza del reclamo y las partes implicadas. La composición del comité variará según la entidad responsable afectada por la queja, manteniendo un enfoque adaptable y transparente en la resolución de conflictos.

## Funciones del Comité

- 1. Análisis y resolución de quejas complejas:** El CQD será la instancia encargada de analizar y resolver las quejas que no puedan ser resueltas en las fases previas del MQyD, particularmente aquellas de mayor complejidad o impacto.
- 2. Revisión de decisiones preliminares:** En caso de que una parte involucrada no esté satisfecha con la resolución inicial ofrecida por el mecanismo, podrá solicitar la revisión del caso por parte del CQD.
- 3. Garantizar la transparencia y equidad:** El comité asegurará que todas las decisiones estén alineadas con los principios del MQyD, garantizando la equidad, la transparencia y la participación de las partes involucradas.

4. **Propuestas de mejora continua:** Con base en las quejas y denuncias recibidas, el comité podrá recomendar ajustes a las políticas y procedimientos del proyecto para mejorar su impacto social y ambiental.

## Composición del Comité según la Naturaleza de la Queja

### 1. Quejas dirigidas hacia WRI México (Coordinador Nacional):

- **Representante de IKI:** Como instancia internacional supervisora, IKI actuará como mediador y evaluador de las quejas dirigidas hacia WRI México, asegurando que se mantenga la imparcialidad en la toma de decisiones.
- **Representantes de socios del consorcio (UICN, BID, GAIA, IICA, etc.):** Estos socios aportarán su experiencia técnica para evaluar las quejas en conjunto con IKI.
- **Representantes de organizaciones locales:** Participarán según el contexto regional y la normativa aplicable en el área afectada.

### 2. Quejas dirigidas hacia un socio del consorcio (UICN, BID, GAIA, IICA):

- **Representante de WRI México:** Actuará como coordinador y garante de la resolución de la queja, asegurando que los estándares del proyecto y las políticas del BID y de IKI se respeten durante el proceso.
- **Representantes de otros socios del consorcio no implicados en la queja:** Estos miembros participarán para asegurar una evaluación técnica imparcial y justa.
- **Representante de organizaciones locales:** Garantiza que las decisiones estén alineadas con los compromisos ambientales y sociales del proyecto.

### 3. Quejas relacionadas con actividades de subproyectos o hacia un subproyecto:

- **Representante del socio responsable del subproyecto afectado:** Participará como parte interesada, con el objetivo de proporcionar información detallada sobre la implementación y gestión del subproyecto.
- **Representante de WRI México:** Como coordinador nacional, supervisará la neutralidad en la toma de decisiones y garantizará la correcta implementación de las soluciones acordadas.
- **Representante de otra organización local o una entidad independiente:** Asegurará que el proceso sea transparente y que se respeten los principios de resolución de conflictos.

## Flexibilidad en la Composición del Comité

Dependiendo de la complejidad de la queja, el CQD también podrá incluir representantes adicionales de comunidades locales, actores académicos, u organizaciones locales que puedan aportar una perspectiva técnica o social específica al caso. Esta flexibilidad permite que el comité adapte su composición para cada caso, asegurando que todas las partes involucradas estén representadas de manera justa y adecuada.

## Principios de Imparcialidad y Transparencia

Para cada caso, la composición del CQD será revisada para evitar conflictos de interés. Los representantes del comité serán seleccionados cuidadosamente para asegurar que no tengan vínculos directos con la queja en cuestión, y garantizar así que las decisiones se tomen de manera imparcial.

## Formulario de Quejas y Denuncias

### Instrucciones:

Complete el siguiente formulario para presentar su queja, reclamo o denuncia en relación con la implementación del proyecto SAbERES. Proporcione la mayor cantidad de detalles posible. Este formulario está diseñado para ser accesible en línea, en formato físico o puede ser llenado con la asistencia de un facilitador.

### Sección 1: Información general

1. ¿Cuál es la naturaleza de su queja o denuncia?

Describa en detalle el daño o la afectación (actual o potencial) que usted o su comunidad ha experimentado debido al proyecto SAbERES.

Respuesta:

---

---

2. Ubicación del Proyecto SAbERES relacionada con su queja:

Proporcione el estado y municipio, o la región específica donde ocurrió la situación que desea reportar.

Respuesta:

---

3. ¿Vive en la zona afectada por el proyecto?

- Sí
- No

Si no vive en la zona afectada, por favor indique su relación con la misma:

---

4. ¿Ha reportado previamente esta queja?

- Sí
- No

Si respondió que sí, por favor describa los detalles de las comunicaciones previas y explique por qué no está satisfecho con la respuesta recibida:

---

## Sección 2: Detalles de la Queja o Denuncia

5. ¿Cuál es la principal causa de su queja?

(Marque todas las que correspondan)

- Impactos sociales
- Impactos ambientales
- Alteración de ecosistemas y biodiversidad
- Uso de suelo
- Gestión y gobernanza
- Comunicación y capacitación
- Riesgos laborales
- Implementación de nuevos modelos productivos
- Financiamiento
- Otro (especifique): \_\_\_\_\_

6. ¿Qué acciones o resultados espera en respuesta a esta queja?

Respuesta:

---

---

7. ¿Espera alguna forma de represalia o amenaza por presentar esta queja?

- Sí
- No

Si respondió que sí, por favor describa:

---

8. ¿Ha identificado alguna normativa o política que no se haya cumplido?

- Sí
- No

Si respondió que sí, por favor detalle las políticas o normas específicas:

---

## Sección 3: Información del reclamante

9. ¿Está presentando esta queja como reclamante individual o en representación de una comunidad?

- Reclamante individual
- Representante de una comunidad

Si es un representante, por favor adjunte la autorización de la comunidad para actuar en su nombre.



10. ¿Desea mantener su identidad confidencial?

- Sí

- No

11. Datos del reclamante o representante:

Nombre 1:

\_\_\_\_\_

Dirección:

\_\_\_\_\_

Teléfono:

\_\_\_\_\_

Correo electrónico:

\_\_\_\_\_

Nombre 2:

\_\_\_\_\_

Dirección:

\_\_\_\_\_

Teléfono:

\_\_\_\_\_

Correo electrónico:

\_\_\_\_\_

12. Firma(s) del reclamante o representante:

Firma 1: \_\_\_\_\_

Firma 2: \_\_\_\_\_

#### **Sección 4: Documentación Adicional**

Adjunte cualquier documento de apoyo disponible, como fotos, reportes, correspondencia previa o evidencia relevante para respaldar su queja.

#### **Sección 5: Autorización**

Al enviar este formulario autorizo investigar la queja descrita y a tomar las acciones necesarias para resolverla de acuerdo con el mecanismo establecido.

## **Estructura de Operación del Mecanismo**

El MQyD del proyecto SAbERES se alinea con la estructura de gobernanza del consorcio y las mejores prácticas internacionales. Se configura en tres niveles de implementación (internacional, nacional y regional-local) y sigue una serie de pasos operativos detallados para

asegurar la correcta recepción, atención, resolución y seguimiento de las denuncias y quejas presentadas.

## **Paso 1: Recepción**

### **1. Recepción a través de algunos de los canales descritos en el apartado de “Canales y Métodos para Presentar una Queja, Denuncia o Consulta”:**

#### **1.1. Vía Oral:**

- Presencial
- Mensajeros
- Línea telefónica

#### **1. 2. Vía Escrita:**

- Formulario virtual
- Formulario manual/digital
- Correo electrónico

#### **2. Registro:**

El punto focal de cada canal registra la queja o denuncia en un sistema único de seguimiento, asignándole un número de identificación a cada una. La queja o denuncia se clasifica según su naturaleza (social, ambiental, etcétera.) y se documenta toda la información relevante proporcionada por el reclamante.

## **Paso 2: Análisis de elegibilidad**

### **1. Evaluación inicial:**

El punto focal realiza un análisis preliminar para determinar la elegibilidad de la queja, basándose en criterios establecidos en “Criterios de Elegibilidad de Quejas y Denuncias ”

### **2. Notificación al reclamante:**

Se envía una notificación de acuse de recibo al reclamante dentro de los primeros 5 días hábiles, confirmando la recepción y registro de la queja.

## **Paso 3: Canalización**

### **1. Asignación:**

Una vez que la queja es considerada elegible, el punto focal la canaliza a la entidad responsable dentro del consorcio. Dependiendo de la naturaleza del reclamo, esto puede incluir socios del proyecto como IICN, BID o GAIA, etc., o bien a WRI México como coordinador nacional, o en dado caso a IKI.

- Se asigna a IKI cuando la queja o denuncia es hacia WRI México

- Se asigna a WRI México Si, por ser la apoderada legal cuando la queja o denuncia es hacia un socio del consorcio.
- Se asigna a un socio del proyecto cuando la queja o denuncia es hacia alguna actividad de subproyectos.

## **2. Consulta con el comité de denuncias y quejas:**

Para quejas o denuncias complejas o de alto impacto, se remite al Comité de Quejas y Denuncias, conformado por representantes de los socios del proyecto y dos representantes de aliados locales, cuya imparcialidad es reconocida. Este comité analiza la queja y proporciona orientación estratégica para su resolución.

## **Paso 4: Investigación y resolución**

### **1. Investigación:**

La entidad responsable realiza una investigación detallada de los hechos. Esta investigación puede incluir visitas a campo, entrevistas con las partes afectadas y la revisión de la documentación pertinente.

### **2. Propuesta de solución:**

La entidad responsable prepara una propuesta de solución con base en la investigación realizada. La propuesta debe estar alineada con los principios de transparencia y equidad del mecanismo.

### **3. Comunicación de respuesta:**

La propuesta de solución se comunica al reclamante dentro de un plazo máximo de 20 días, contados desde la fecha en que se recibió la solicitud, a efecto de que, si resulta procedente, se haga efectiva la misma dentro de los quince días siguientes a la fecha en que se comunica la respuesta.

Los plazos antes referidos podrán ser ampliados una sola vez por un periodo igual, siempre y cuando así lo justifiquen las circunstancias del caso.

## **Paso 5: Cierre**

### **1. Resolución:**

Si la solución es satisfactoria para el reclamante, la queja se registra como resuelta y se cierra en el sistema. El cierre de la queja se documenta y se informa a todas las partes involucradas.

### **2. Intervención del Comité:**

Si el reclamante no está satisfecho con la respuesta inicial, puede solicitar la intervención del Comité como segunda instancia. El comité tiene un plazo de 10 días hábiles para analizar la situación y emitir una decisión final.

## **Paso 6: Transparencia y divulgación**

### **1. Informes periódicos**

El mecanismo generará informes semestrales y anuales sobre las quejas recibidas, el estado de su resolución y las medidas adoptadas. Estos informes serán divulgados a través de las plataformas del proyecto, asegurando la rendición de cuentas.

### **2. Difusión pública**

Los resultados de la gestión de quejas y denuncias se compartirán con las comunidades y actores involucrados a través de canales del proyecto, reuniones comunitarias, actividades locales, etc.

## **Difusión y Comunicación**

La efectividad del Mecanismo del proyecto SAbERES depende en gran medida de que todos los actores involucrados conozcan su existencia, comprendan su funcionamiento y sepan cómo utilizarlo. Para lograrlo, se recomienda una estrategia integral de difusión y comunicación, que puede incluir los siguientes elementos:

### **1. Campañas de información**

#### **a. Reuniones comunitarias y talleres informativos:**

Organizar encuentros presenciales en las comunidades locales, con pequeños productores, organizaciones sociales y representantes de gobiernos estatales y municipales. Con el objetivo de explicar detalladamente el funcionamiento del mecanismo, responder preguntas y aclarar dudas.

#### **b. Materiales impresos y digitales:**

Elaborar folletos, carteles, infografías y videos explicativos en un lenguaje claro y accesible. Con el objetivo de facilitar la comprensión del mecanismo y su funcionamiento, adaptando los materiales a las características de las diferentes audiencias.

#### **c. Redes sociales y plataformas digitales:**

Publicaciones regulares, actualizaciones y respuestas a consultas a través de las redes sociales del proyecto y otras plataformas digitales. Con el objetivo de facilitar el acceso a los canales de presentación de solicitudes y mantener a los actores informados sobre el funcionamiento del mecanismo.

### **2. Capacitación**

#### **a. Personal del proyecto:**

Capacitación sobre el funcionamiento del mecanismo, procedimientos de atención a solicitudes y técnicas de resolución de conflictos.

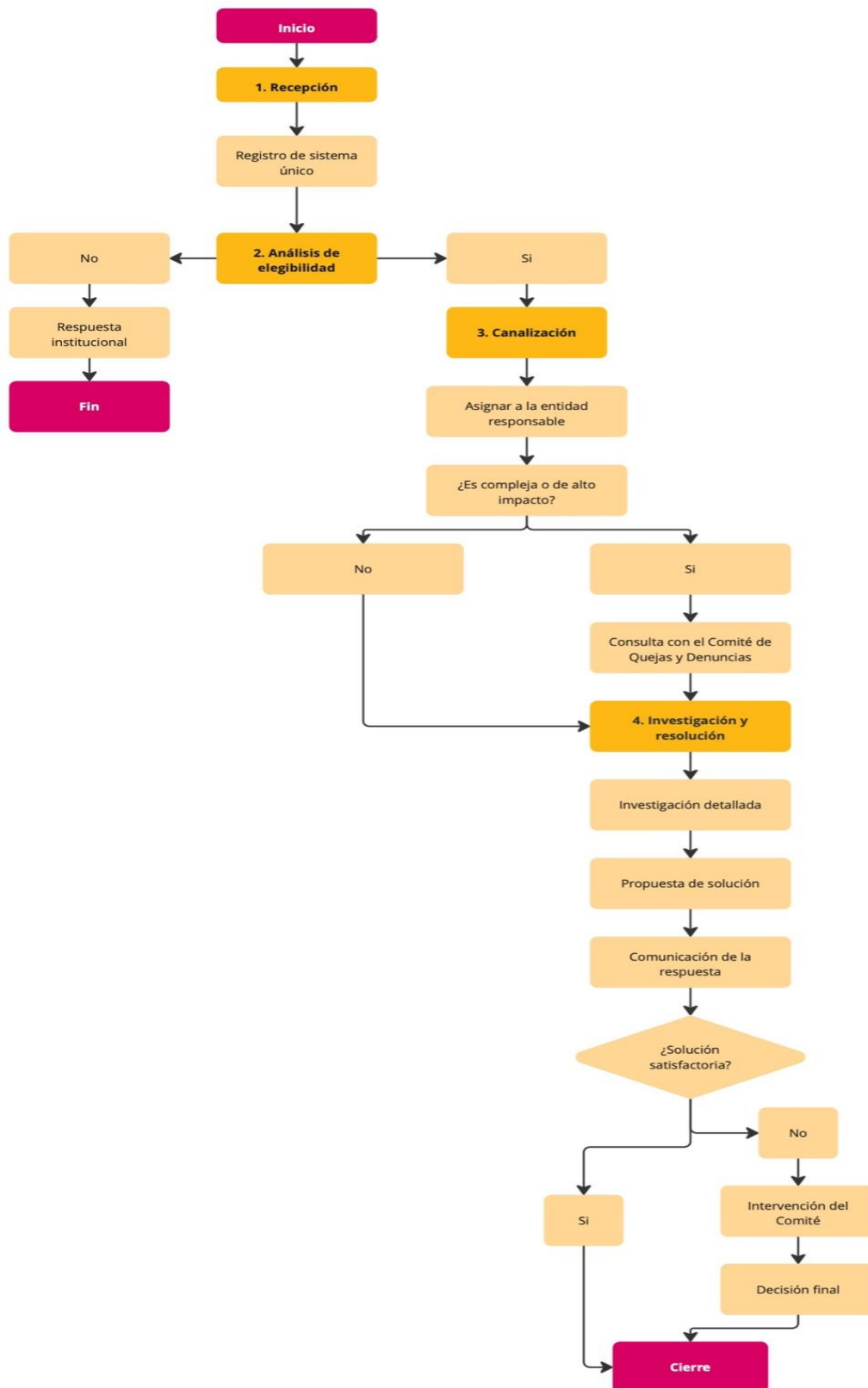
Con el objetivo de asegurar que el personal pueda gestionar eficazmente las solicitudes y apoyar en la resolución de conflictos.

**b. Aliados locales:**

Capacitación para organizaciones y líderes comunitarios que actúan como enlaces entre las comunidades y el mecanismo.

Con el objetivo de brindar información y apoyo en la presentación de solicitudes, facilitando el acceso al mecanismo para comunidades con limitaciones de lecto-escritura.

## Diagrama de Flujo



## Mejora Continua

El MQyD es un proceso dinámico que debe adaptarse y evolucionar a lo largo de la implementación del proyecto SAbERES. Para garantizar su eficacia y eficiencia, se recomiendan las siguientes acciones:

- **Encuestas de satisfacción:** Realizar encuestas periódicas a los usuarios del mecanismo para conocer su opinión sobre el proceso de atención a sus solicitudes, la calidad de las respuestas y la efectividad de las soluciones implementadas.
- **Evaluaciones externas:** Considerar la posibilidad de realizar evaluaciones externas independientes para obtener una perspectiva objetiva sobre el funcionamiento del mecanismo y recibir recomendaciones para su mejora.
- **Ajustes y actualizaciones:** Con base en los resultados del monitoreo, las encuestas de satisfacción y las evaluaciones externas, realizar ajustes y actualizaciones necesarios al mecanismo para asegurar su pertinencia y eficacia.
- **Rendición de cuentas:** Elaborar informes periódicos sobre el funcionamiento del mecanismo, que serán compartidos con los actores involucrados en el proyecto y puestos a disposición del público en general, garantizando la transparencia y la rendición de cuentas.